



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
ตุลาคม ๒๕๖๓

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งาน บริการ ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ หัวใจในสุขภาพ) ๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก จำนวน ๑๐,๙๙๔ คน ประกอบด้วย ๔ งานบริการ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ หัวใจในสุขภาพ) ๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐานประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความ พึงพอใจ เท่ากับ ร้อยละ ๙๑.๘๐ คิดเป็นระดับคะแนน เท่ากับ ๙

๑.๒ ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘ ,S.D.= .๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๔๘) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.=.๔๖) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๔๗) ตามลำดับ

๑.๓ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐,S.D.= .๔๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๔๓) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐ ,S.D.= .๔๕) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙ ,S.D.= .๔๓) ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๓๘) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๓๕) และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๔๒) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๔๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙ ,S.D.= .๓๙) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘ ,S.D.= .๔๓) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๔๗) ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๕ งานบริการ ดังนี้

- ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
($\bar{X} = ๔.๕๘$ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ และระดับคะแนน ๙)
- ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
($\bar{X} = ๔.๖๐$ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และระดับคะแนน ๙)
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)
($\bar{X} = ๔.๖๑$ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ และระดับคะแนน ๙)
- ๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า
($\bar{X} = ๔.๕๗$ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และระดับคะแนน ๙)

ค่าเฉลี่ยรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๔ งานบริการ คือ ๔.๕๙ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๑.๘๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๙

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึงต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๔
นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๑๒
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑)	๑๖
บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน	๒๐
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๔
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๓๖
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๘
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๙
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๑
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๔๒
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ	๔๓
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔๔
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕๐

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)	๕๖
ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า	๖๒
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	๖๘
อภิปรายผลการวิจัย	๗๕
ข้อเสนอแนะ	๗๖
บรรณานุกรม	๗๗
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
รายชื่อผู้วิจัย	

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

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

การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยมีผลให้องค์กรที่จัดตั้งนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีอำนาจอิสระบางส่วนในการบริหารงาน เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อการกิจต่าง ๆ ภายในขอบเขตพื้นที่ตามที่รัฐบาลกลางกำหนด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มาประจำอยู่ อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วย จึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจกว่าการรอคอยการแก้ไขปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิดความล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณ อย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เพิ่มเติมการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. ๒๕๕๙)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๓ : ๘๗) และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยงานนั้นและหลักเกณฑ์

และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. ๒๕๖๒: ๒๒)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐบาลนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมาในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (จเร พันธุ์เปรื่อง. ๒๕๕๘: ออนไลน์)

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

จากเหตุผลข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ หัวใจในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๓

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วน ตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ตามที่ หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อ นำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
- ๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และ แนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนา งานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ให้เป็นไปตามเป้าหมาย และสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการของกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็นดังนี้

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

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นี้ ๔ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ หัวใจในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๓

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๓ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) จำแนกตามประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

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

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง หน่วยงานที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตาม [พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗](#) และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยยกฐานะจากสภาตำบล ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่พิเศษ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐาน และงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า 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 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

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

๒.๑ ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการศึกษาหลายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

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

รัชณี ทิปการ (๒๕๕๖: ๒๖) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

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

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

Armstrong & Kotler (๒๐๐๙, อ้างถึงในนันทาสาริสุขโต และคณะ, ๒๕๕๕, หน้า ๑๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของ

ผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าน่าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าน่าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าน่าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๕๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

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

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

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

นงศ์เยาว์ วิเชียรเครือ (๒๕๕๕: ๓๒) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

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

เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศราวณี แดงไสว (๒๕๕๖) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี ๒ ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมี่ความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขา รู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

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

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

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

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร 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 ความรักและเป็นเจ้าของแล้วจะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่าง

สุขภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

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

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (๒๕๕๓: ๑๑๗) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขึ้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทรา ขำนาญ (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 สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผย และได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

๒.๓ ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

๓. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs)

แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (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) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุม บังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

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

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮอริชเบอร์ก (Federick herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโกเพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮอริชเบอร์ก (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) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวงาน

พัทธนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ ทศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

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

๑. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผนวิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

๒. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมี การเตรียมแผนงานล่วงหน้า

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

สุชาดา เนตรฉัยยา (๒๕๕๕: ๔๙) กล่าวว่าไว้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

ปาริชาติ นามวัฒน์(๒๕๕๓: ๙) ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

พิชาย รัตนดิถก 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 หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมี

ลักษณะคุณภาพการบริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (๒๕๕๔: ออนไลน์) สรุปว่า คุณภาพการบริการที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 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 ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันเวลาที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จิตตินันท์ นันทโทบุลย์ (๒๕๕๑: ๑๐๙) กล่าวสรุปไว้ว่า ทักษะคติในการให้บริการ (Service Mind) เป็นทักษะคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ หรืออาจหมายถึง การให้ที่จริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน / มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

สรุปจากลักษณะการให้บริการที่ได้คุณภาพข้างต้น นั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สื่อสารกับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เข้าใจและสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ

แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ

แนวทางในการวัด ประเมินคุณภาพการบริการนั้น โดยหลักเป็นการวัดให้ครอบคลุมมิติคุณภาพการบริการ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงเครื่องมือและแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการไว้หลากหลายแนวทาง ดังนี้

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

๑. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และ

กำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

๒. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพพระระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

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

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

ประการที่ ๒ ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ 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 ประการหลัก เป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักเกณฑ์ เจื่อนไข และวิธีการข้อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล 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 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑)

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

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

ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

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

พัฒนาอย่างยั่งยืน

๕. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน

๖. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

ก้าวสู่สากล

๗. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

จากการพัฒนาระบบราชการไทยได้เริ่มต้นอย่างจริงจังตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ผ่านมา สืบเนื่องจากปัจจัยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมประเทศ เศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มขึ้น ปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงสร้าง วัฒนธรรม กฎหมายที่เป็นอุปสรรค กฎระเบียบที่ซับซ้อน รวมไปถึงนโยบายทางการเมือง จากการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ผ่านมามีได้นำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเฉพาะการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย และการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๔๖ - พ.ศ. ๒๕๕๐ และ ๒๕๕๑ - พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นกรอบแนวทางหลักในการผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทยตั้งแต่ปีพ.ศ. ๒๕๔๖ มาถึงปัจจุบันมีการดำเนินงานการตามแผนโครงการที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ทบทวนปรับโครงสร้าง บทบาทและภารกิจ

สำหรับผลการพัฒนาระบบราชการไทยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย(พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๕) ที่ผ่านมามีพบว่าสามารถบรรลุเป้าประสงค์ตามที่ต้องการ กล่าวคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระบบราชการ โดยมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการและหน่วยงานรัฐ ร้อยละ ๘๒.๖๕ ผลสำรวจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ พบว่าร้อยละ ๘๙.๕๐ ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีการปรับปรุงหรือวิธีการทำงาน และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมร้อยละ ๘๖ (แผน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖-พ.ศ. ๒๕๖๑, ๒๕๕๕) โดยในแผนการพัฒนายุทธศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ มุ่งเน้นการส่งเสริมพัฒนาออกเป็น ๔ ประเด็นหลักดังนี้

๑. คุณภาพการให้บริการประชาชน : แม้ว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐในช่วงที่ผ่านมาส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น แต่เป็นเฉพาะบางหน่วยงานจำกัดอยู่ในวงแคบ ทำให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของทางราชการนั้นไม่ขยายตัวหรือต่อยอดเท่าที่ควร ประกอบกับความต้องการของภาคประชาชนเองมีความเป็นพลวัตแปรผันตามกาลเวลา ทำให้ภาครัฐต้องเน้นการพัฒนาการบริการเชิงรุก และสร้างทางเลือกที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

๒. ชีตสมรรถนะขององค์กร : การพัฒนาระบบราชการจำเป็นต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีชีตสมรรถนะสูงและมีความทันสมัย โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มากขึ้น รวมทั้งต้องบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพของกำลังคนภาครัฐได้เหมาะสม เพื่อเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม

๓. การบูรณาการการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน และการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาคส่วนอื่น เช่น ธุรกิจเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสังคม/ประชาชน มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันภาคส่วนอื่น ๆ ให้มีความเข้มแข็งมากขึ้นในขณะที่ภาครัฐเองยังคงประสบกับปัญหาในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์

๔. ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานในสังคมไทย

๒.๔ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๒.๔.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล

องค์กรบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๔๙ เป็นการจัดตั้งหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารตนเอง และมีสภาพำบลทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของคณะกรรมการตำบล แต่เนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงถูกยกเลิกไป ปี พ.ศ. ๒๕๑๕ รัฐบาลเห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงรูปแบบการจัดการบริหารของตำบลให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ สภาพำบลจึงไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงขาดอิสระในการทำงานประชาชนไม่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของสภาพำบล จากแนวคิดกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นรัฐบาลจึงออกพระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่นแล้ว ยังได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานในตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท จะได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า "องค์กรบริหารส่วนตำบล" ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๓๙๗ แห่ง

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

โครงสร้างขององค์กรบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. สภาองค์กรบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๑ คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น (มาตรา ๔๕) ซึ่งได้แก้ไขแล้วโดย (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒

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 ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาหนึ่งคน รองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งสองตำแหน่งอยู่ในวาระได้เพียง ๔ ปี (มาตรา ๔๘ และ ๔๙)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกสมาชิกคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การ (มาตรา ๕๗) ส่วนเลขานุการของคณะกรรมการบริหาร อบต. นั้นกฎหมายกำหนดให้เป็นปลัด อบต. (มาตรา ๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒)

๒. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

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

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

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

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ราชการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล

๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่าย

ประจำปี

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 จากอาคารรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคกลางป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ ซึ่งรายได้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาตินี้ ท้องถิ่นรูปอื่นจะไม่ได้รับการจัดสรรหรือแบ่งให้แต่อย่างใด

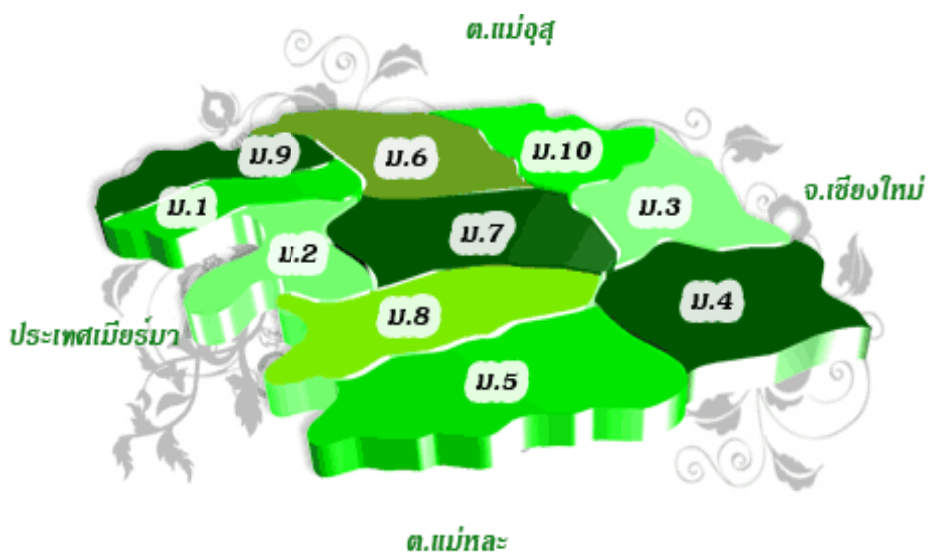
๓. ประเภทที่สาม เป็นรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินเดือน ค่าจ้าง เงินค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น รายจ่ายอื่นตามข้อผูกพัน หรือตามที่มิมีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

๒.๔.๒ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
สภาพข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

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 ถนนเลขที่ ๔๓๓ หมู่ที่ ๒ ถนนสายแม่สอด - แม่สะเรียง ๑๐๕ จนถึงปัจจุบัน

๑. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

- ๑.๑. ที่ตั้ง อยู่แนวบริเวณเทือกเขาถนนธงชัย ทิศตะวันออก ของอำเภอท่าสองยาง
- ๑.๒ เนื้อที่ มีประมาณ ๒๓๗.๗๔ ตารางกิโลเมตร (๑๘๘,๙๒๒.๒๕ ไร่)
- ๑.๓ อาณาเขต
 - ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลแม่สุ อำเภوتاสองยาง จังหวัดตาก
 - ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลแม่หละ อำเภوتاสองยาง จังหวัดตากทิศ
 - ตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลแม่ตื่น อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่
 - ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ประเทศสหภาพพม่า

- ๑.๔ ลักษณะภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ เป็นพื้นที่ราบสูงเชิงเขา มีที่ราบเล็กน้อยตามริมแม่น้ำ และตามหุบเขาพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าสงวนแห่งชาติป่าท่าสองยาง
- ภูเขา มีเทือกเขาถนนธงชัย ทอดยาวจากเหนือจดใต้ตลอด
แม่น้ำ มีแม่น้ำเมยกั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทยกับสหภาพพม่า

๑.๕ สภาพภูมิอากาศ พื้นที่ตำบลแม่ต๋านตั้งอยู่ในบริเวณร่องมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ได้รับอิทธิพลจากทะเลอันดามัน สภาพภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อน ฝนตกชุกเกือบทั้งปี 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

* ปริมาณน้ำฝนรวมโดยเฉลี่ย ๑,๖๗๐ มิลลิเมตรต่อปี

๒.ด้านการเมืองการปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

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

เขตการปกครอง/ประชากร

ประชากร ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขาเผ่ากะเหรี่ยง (ชาวปะกะญอ) มีจำนวนครัวเรือนรวมทั้งหมด ๓,๔๐๙ หลังคาเรือน แยกเป็นชาย ๔,๘๖๙ คน หญิง ๔,๔๙๗ คน รวมประชากรทั้งหมด ๙,๓๖๖ คน มีความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ทั้งหมดเฉลี่ย ๓๙ คน ต่อตารางกิโลเมตร

ประชากรสามารถแยกเป็นหมู่บ้านได้ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ ตร.กม.	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลังคา เรือน)	หมายเหตุ
๑	บ้านใหม่	๑๙.๓๗	๕๖๙	๔๖๗	๑๐๓๖	๔๐๑	
๒	บ้านลำร้อง	๒๓.๔๒	๗๕	๗๖	๑๕๑	๑๒๕	
๓	บ้านแม่ต๋านคี	๒๕.๓๔	๖๒๓	๕๔๙	๑,๑๗๒	๓๗๙	
๔	บ้านแบร่ทะ	๓๐.๐๑	๖๓๗	๖๑๐	๑,๒๔๗	๓๔๓	
๕	บ้านห้วยปูแกง	๒๗.๘๘	๔๐๓	๔๑๕	๘๑๘	๓๖๕	

๖	บ้านขุนห้วยแม่दान	๑๖.๓๗	๕๔๐	๔๗๕	๑,๐๑๕	๔๔๘	
๗	บ้านแม่โพ	๒๙.๒๖	๕๕๖	๕๑๖	๑,๐๗๒	๔๔๔	
๘	บ้านแกลมือโจะ	๓๖.๔๐	๗๗๑	๗๒๐	๑,๔๙๑	๔๖๙	
๙	บ้านทุ่งถ้ำ	๑๘.๗๔	๗๔๙	๗๑๘	๑,๔๖๗	๓๕๐	
๑๐	บ้านทุ่งนาสูง	๑๔.๐๔	๕๕๙	๕๐๖	๑,๐๖๕	๓๒๕	
รวม		๒๓๗.๗๔	๕,๗๑๗	๕,๒๗๗	๑๐,๙๙๔	๓,๖๕๒	

(ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนอำเภอท่าสองยาง ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

๒.๒ การเลือกตั้ง

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

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น ๑๐,๙๙๔ คน แยกเป็นชาย ๕,๗๑๗ คน หญิง ๕,๒๗๗ คน จำนวนครัวเรือน ๓,๕๖๒ ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๓๙.๓๒ คน/ตารางกิโลเมตร

(ข้อมูลสถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน ระดับตำบล จากสำนักทะเบียนอำเภอท่าสองยาง ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า๑ปี	๕๖	๔๖	๑๐๒	๑๒ ปี	๒๔	๒๔	๔๘
๑ ปี	๑๐๒	๖๕	๑๖๗	๑๓ ปี	๒๕	๔๒	๖๗
๒ ปี	๑๘	๑๒	๓๐	๑๔ ปี	๓๖	๓๙	๗๕
๓ ปี	๓๒	๒๙	๖๑	๑๕ ปี	๓๗	๓๔	๖๑
๔ ปี	๓๒	๒๒	๕๔	๑๖ ปี	๓๓	๓๘	๗๑
๕ ปี	๒๘	๒๒	๕๐	๑๗ ปี	๔๕	๓๖	๘๑
๖ ปี	๔๔	๑๘	๖๒	๑๘ ปี	๒๓	๒๔	๔๗
๗ ปี	๒๙	๓๓	๖๒	๑๙ ปี	๑๐๑	๙๒	๑๙๓
๘ ปี	๑๘	๑๖	๓๔	๒๐ ปี	๔๕	๔๙	๙๔
๙ ปี	๓๘	๕๒	๙๐	๒๑ ปี	๑๗	๒๕	๔๒
๑๐ ปี	๖๕	๕๕	๑๒๐	๒๒ ปี	๔๖	๓๘	๘๔

๑๑ ปี	๕๕	๕๕	๑๑๐	๒๓ ปี	๒๒	๒๘	๕๐
๒๔ ปี	๘๑	๓๖	๑๑๗	๖๐ ปี	๓๓	๒๑	๕๔
๒๕ ปี	๓๒	๔๕	๗๗	๖๑ ปี	๒๓	๒๓	๔๖
๒๖ ปี	๒๒	๓๒	๕๔	๖๒ ปี	๑๒	๑๓	๒๕
๒๗ ปี	๕๔	๑๘	๗๒	๖๓ ปี	๑๙	๒๑	๔๐
๒๘ ปี	๒๐	๑๔	๓๔	๖๔ ปี	๑๓	๑๔	๒๗
๒๙ ปี	๓๕	๒๖	๖๑	๖๕ ปี	๑๔	๑๒	๒๖
๓๐ ปี	๒๕	๒๕	๕๐	๖๖ ปี	๑๒	๑๑	๒๓
๓๑ ปี	๒๘	๓๒	๖๐	๖๗ ปี	๒๒	๓๒	๕๔
๓๒ ปี	๕๐	๒๕	๗๕	๖๘ ปี	๒๔	๒๑	๔๕
๓๓ ปี	๒๒	๑๐	๓๒	๖๙ ปี	๓๒	๒๒	๕๔
ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม	ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
๓๔ ปี	๕๔	๔๒	๙๖	๗๐ ปี	๒๓	๑๑	๓๔
๓๕ ปี	๒๕	๓๔	๕๙	๗๑ ปี	๑๓	๑๒	๒๕
๓๖ ปี	๕	๔	๙	๗๒ ปี	๑๑	๑๑	๒๒
๓๗ ปี	๔๒	๒๔	๖๖	๗๓ ปี	๑๑	๑๒	๒๓
๓๘ ปี	๒๖	๓๗	๖๓	๗๔ ปี	๑๑	๙	๒๐
๓๙ ปี	๒๒	๒๕	๔๗	๗๕ ปี	๑๑	๙	๒๐
๔๐ ปี	๒๗	๓๓	๖๐	๗๖ ปี	๑๑	๑๒	๒๓
๔๑ ปี	๒๔	๑๑	๓๕	๗๗ ปี	๑๑	๑๐	๒๑
๔๒ ปี	๑๔	๒๓	๓๗	๗๘ ปี	๙	๑๑	๒๐
๔๓ ปี	๒๖	๓๖	๖๒	๗๙ ปี	๘	๘	๑๖
๔๔ ปี	๒๖	๒๔	๕๐	๘๐ ปี	๘	๖	๑๔
๔๕ ปี	๒๔	๒๔	๔๘	๘๑ ปี	๕	๖	๑๑
๔๖ ปี	๓๒	๒๖	๕๘	๘๒ ปี	๒	๑	๓
๔๗ ปี	๔๓	๓๓	๗๖	๘๓ ปี	๕	๖	๑๑
๔๘ ปี	๓๕	๒๔	๕๙	๘๔ ปี	๕	๔	๙
๔๙ ปี	๒๔	๓๑	๕๔	๘๕ ปี	๕	๖	๑๑
๕๐ ปี	๒๔	๒๓	๔๗	๘๖ ปี	๖	๓	๙
๕๑ ปี	๖๒	๒๒	๘๔	๘๗ ปี	๑	๔	๕
๕๒ ปี	๓๔	๓๒	๖๖	๘๘ ปี	๒	๑	๓
๕๓ ปี	๑๒	๒๒	๓๔	๘๙ ปี	๒	๐	๒

๕๔ ปี	๓๔	๒๔	๕๘	๙๐ ปี	๐	๐	๐
๕๕ ปี	๒๓	๒๑	๔๔	๙๑ ปี	๒	๐	๒
๕๖ ปี	๒๓	๑๒	๓๕	๙๒ ปี	๐	๐	๐
๕๗ ปี	๑๒	๑๕	๒๗	๙๓ ปี	๐	๐	๐
๕๘ ปี	๒๔	๓๒	๕๖	๙๔ ปี	๐	๐	๐
๕๙ ปี	๑๑	๑๓	๒๔	๙๕ ปี	๐	๐	๐
๙๖ ปี	๕	๘	๑๓	๙๙ ปี	๑	๐	๑
๙๗ ปี	๕	๑	๖	๑๐๐ ปี	๐	๐	๐
๙๘ ปี	๓	๐	๓	มากกว่า๑๐๐ ปี	๑	๑	๒

๔.สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน ๒ แห่ง ประกอบด้วย

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ชาย	หญิง	รวม
ศพด.อบต.แม่ต๋าน	๗๐	๗๙	๑๔๙
ศพด.บ้านตะโป๊ะซี้	๗	๒๑	๒๘
รวม	๗๗	๑๐๐	๑๗๗

(ข้อมูล ณ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๒)

โรงเรียนประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น รวม ๔ แห่ง ประกอบด้วย

๑. โรงเรียนบ้านทุ่งถ้ำ
๒. โรงเรียนบ้านอู่หู่
๓. โรงเรียนบ้านขุนห้วยแม่ต๋าน

สถานศึกษาและศูนย์การเรียนรู้ ดังนี้

- โรงเรียนประถมศึกษา	๔	แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา	-	แห่ง
- ห้องเรียนเคลื่อนที่	๑	แห่ง
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนชาวไทยภูเขาแม่ฟ้าหลวง (ศคช.)	๑๑	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน	๖	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑	แห่ง

จำนวนเด็กนักเรียนแยกตามระดับชั้นเรียนและโรงเรียน

ลำดับ ที่	รายชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน												รวม (คน)	รวม ทั้งสิ้น (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)	รวม (คน)	ม.๑ (คน)	ม.๒ (คน)	ม.๓ (คน)		
๑	โรงเรียนบ้านทุ่งถ้ำ	๑๕	๒๕	๑๙	๓๐	๑๙	๒๓	๓๓	๓๒	๑๙๖	๒๒	๒๓	๓๐	๗๕	๒๗๑
๒	โรงเรียนบ้านแม่โพ	๑๗	๒๖	๑๘	๑๗	๒๓	๑๓	๒๑	๒๔	๑๕๙	๒๑	๑๗	๒๖	๖๔	๒๒๓
๓	โรงเรียนบ้านขุน ห้วยแม่ต้าน	๓๒	๒๓	๒๗	๓๔	๑๘	๑๓	๑๕	๒๑	๑๘๓	-	-	-	-	๑๘๓
๔	โรงเรียนบ้านอู่หู่	๙	๑๑	๑๔	๙	๑๐	๑๑	๘	๑๐	๘๒	๑๑	๑๔	๑๓	๓๘	๑๒๐
รวมทั้งสิ้น (คน)		๑๐๕	๑๐๗	๙๓	๑๑๐	๘๕	๘๕	๑๐๑	๑๑๒	๗๙๘	๗๒	๗๐	๘๘	๒๓๐	๑,๐๒๘

(ข้อมูล ณ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๒)

๓.๔ สาธารณสุข จากสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าดิบชื้น ทำให้มีโรคติดต่อที่นำเชื้อโดยยุงอยู่หลายชนิด ได้แก่ ไข้มาลาเรีย ไข้เลือดออก ฯลฯ นอกจากนี้สภาพพื้นที่ที่เอื้อต่อการเพาะพันธุ์ อีกทั้งยังมีการแพร่ระบาดของมาทางประเทศเพื่อนบ้านอีกด้วย

- โรงพยาบาลของรัฐ ๑ แห่ง (รพ.อ.ท่าสองยาง)
- สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน ๑ แห่ง (สาธารณสุข อ.ท่าสองยาง)
- สถานบริการสาธารณสุขชุมชน ๑ แห่ง
- ศูนย์มาลาเรียโพล ๖ แห่ง
- อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.ตำบลแม่ต้าน) ๑๙๘ คน
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ ๓๐ ยังไม่ครบทุกหมู่บ้านโดยเฉพาะหมู่บ้านบนพื้นที่สูง

๓.๕ พฤติกรรมสุขภาพตำบลแม่ต้าน ประจำปี ๒๕๖๒ (ข้อมูลจาก โรงพยาบาลท่าสองยางประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒)

ตาราง แสดงจำนวนและอัตราป่วยของโรคติดต่อที่สำคัญที่เข้ารักษาใน รพ. ท่าสองยาง ปี ๒๕๖๑

หมู่บ้าน	จำนวน ประชากร	หัดและหัดโรคแทรก		ไข้เลือดออก		ไข้หวัดใหญ่	
		ป่วย	อัตราป่วย	ป่วย	อัตราป่วย	ป่วย	อัตราป่วย
หมู่ที่ ๑	๒๕๑๙	๔	๑๕๘.๗๙	๑๗	๖๗๔.๘๗	๖	๒๓๘.๑๘
หมู่ที่ ๒	๑๗๐๓	๗	๔๑๑.๐๓	๗	๔๑๑.๐๓	๓	๑๗๖.๑๕
หมู่ที่ ๓	๖๗๔	๑	๑๔๘.๓๖		๐		๐
หมู่ที่ ๔	๘๙๒	๒	๒๒๔.๒๑		๐	๑	๑๑๒.๑
หมู่ที่ ๕	๙๐๑	๖	๖๖๕.๙๒		๐		๐
หมู่ที่ ๖	๑๑๑๓	๒	๑๗๙.๖๙	๑	๘๙.๘๔		๐
หมู่ที่ ๗	๑๑๓๔	๒	๑๗๖.๓๖		๐	๑	๘๘.๑๘
หมู่ที่ ๘	๑๐๔๗	๒	๑๙๑.๐๒		๐		๐
หมู่ที่ ๙	๔๓๒	๕	๑๑๕๗.๔		๐		๐
หมู่ที่ ๑๐	๔๕๑	๐	๐		๐		๐
อัตราป่วย ๑๐ หมู่บ้าน	๑๐๘๖๖	๓๑	๒๗๖.๐๙	๒๕	๒๓๐.๐๗	๑๑	๓๖.๘๑

จากตาราง หมู่บ้านที่พบอัตราป่วยต่อแสนประชากร ของโรค ๕ อันดับแรก และโรคที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่

- โรคอุจจาระร่วง พบมากที่สุด หมู่ที่ ๙ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๔ และหมู่ที่ ๘ ตามลำดับ
- โรคมาลาเรีย พบมากที่สุด หมู่ที่ ๙ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๗ และหมู่ที่ ๘ ตามลำดับ
- โรคไข้ไม่ทราบสาเหตุ พบมากที่สุดหมู่ที่ ๔ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๘ และหมู่ที่ ๗ ตามลำดับ
- โรคตาแดง พบมากที่สุดหมู่ที่ ๙ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๘ และหมู่ที่ ๓ ตามลำดับ
- โรคปอดบวม พบมากที่สุด หมู่ที่ ๑๐ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๔ และหมู่ที่ ๙ ตามลำดับ
- โรคหัดและหัดโรคแทรกพบมากที่สุด หมู่ที่ ๕ รองลงมาเป็นหมู่ที่ ๙
- โรคไขเลือดออก พบที่ หมู่ที่ ๖ เพียง ๑ คน
- โรคไข้หวัดใหญ่ ในปี ๒๕๕๖ เป็นโรคไข้หวัดใหญ่ประจำฤดูกาล ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๕๖ – ปัจจุบัน โรงพยาบาลยังไม่พบผู้ป่วยไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่

ตาราง แสดงจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการขึ้นทะเบียนผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงและเบาหวาน

โรค	๑. ความดันโลหิตสูง	๒. เบาหวาน	รวม
จำนวน (ราย)	๒๐	๕	๒๕

ตาราง แสดงอัตราภาวะโภชนาการในเด็กอายุ ๐ - ๗๒ เดือน

หมู่	เด็กไทย	น้ำหนักปกติ	ร้อยละ	ต่างด้าว	น้ำหนักปกติ	ร้อยละ
๑	๖๘	๔๙	๗๒.๑	๒๕	๑๐	๔๐
๒	๔๔	๓๗	๘๔	๓	๑	๓๓.๓
๕	๖๖	๒๙	๔๓.๙	๐	๐	๐
๖	๖๑	๔๓	๗๐.๔	๓	๐	๐
๗	๗๖	๔๕	๕๙.๒	๒	๐	๐
๘	๘๕	๕๗	๖๗.๑	๒๕	๑๓	๕๒
๙	๔๗	๑๖	๓๔.๑	๑๑	๕	๔๕.๔
รวม	๔๔๗	๒๗๖	๖๑.๔	๖๙	๒๙	๒๔.๒

พบว่า อัตราภาวะโภชนาการตามเกณฑ์ปกติในเด็กอายุ ๐- ๗๒ เดือนหมู่ที่ ๑ มากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๑ รองลงมาเป็น หมู่ที่ ๖ ร้อยละ ๗๐.๔ น้อยที่สุด หมู่ที่ ๙ ร้อยละ ๓๔.๑ พบว่าอัตราภาวะโภชนาการตามเกณฑ์ปกติในเด็กต่างด้าว หมู่ที่ ๘ มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ ๕๒ รองลงมาเป็น หมู่ที่ ๙ ร้อยละ ๔๕.๔ น้อยที่สุด หมู่ที่ ๒ ร้อยละ ๓๓.๓

การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

ตาราง แสดงอัตราความครอบคลุมของการได้รับวัคซีน ในเด็กอายุ ๗๒ เดือน

หมู่	เด็กไทย	ผลงาน	ร้อยละ	ต่างดาว	ผลงาน	ร้อยละ
๑	๕๗	๓๘	๖๖.๖	๒๕	๑๒	๔๘
๒	๒๕	๑๗	๖๘	๑	๑	๑๐๐
๕	๓๐	๓๐	๑๐๐	๐	๐	๐
๖	๒๓	๒๒	๙๕.๖	๕	๒	๔๐
๗	๒๓	๒๓	๑๐๐	๖	๖	๑๐๐
หมู่	เด็กไทย	ผลงาน	ร้อยละ	ต่างดาว	ผลงาน	ร้อยละ
๘	๒๙	๒๘	๙๖.๕	๑๐	๙	๙๐
๙	๓๐	๒๘	๙๓.๓	๒๒	๑๓	๕๙
รวม	๒๑๘	๑๖๗	๘๘.๕	๖๙	๔๓	๗๒.๘

จากตาราง พบว่า อัตราความครอบคลุมของการได้รับวัคซีนในเด็กอายุ ๗๒ เดือน หมู่ที่ ๕, หมู่ที่ ๗ มากที่สุดร้อยละ ๑๐๐ รองลงมา หมู่ที่ ๘ ร้อยละ ๙๖.๕ น้อยที่สุด หมู่ที่ ๑ ร้อยละ ๖๖.๖ และอัตราความครอบคลุมของการได้รับวัคซีน เด็กต่างดาว หมู่ที่ ๒, หมู่ที่ ๖ มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐ รองลงมา หมู่ที่ ๘ ร้อยละ ๙๐ น้อยที่สุด หมู่ที่ ๖ ร้อยละ ๔๐

๔.๓ อาชญากรรม (ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน)

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

๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติด ในพื้นที่ไม่มีปัญหาในเรื่องของการเป็นแหล่งผลิตในพื้นที่ตำบล ส่วนมากจะมีปัญหาในเรื่องของผู้เสพยาเสพติดในพื้นที่ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

๔.๕ การสังเคราะห์

การให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ HIV ในเขตตำบลแม่ต๋าน พ.ศ.

๒๕๖๒

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับการช่วยเหลือ(ราย)	จำนวนเงินที่ได้รับ (บาท/ต่อปี)
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕๘๙	๓๘๖,๒๐๐
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๐๙	๘๗,๒๐๐
เบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อ HIV	๐	๐
รวม	๖๙๘	๔๗๓,๔๐๐

(ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒)

จำนวนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ตามนโยบายรัฐบาล

ประเภท	ตำบลแม่ต๋าน / หมู่ที่										รวม
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
ผู้สูงอายุ	๕๔	๑๙	๗๑	๙๘	๔๙	๗๑	๘๖	๖๔	๔๒	๔๔	๕๘๙
คนพิการ	๑๐	๓	๑๖	๑๕	๓	๑๘	๑๖	๑๕	๒	๑๑	๑๐๙
ผู้ป่วยเอดส์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๖๔	๒๒	๘๗	๑๑๓	๕๒	๘๙	๑๐๒	๗๙	๔๔	๕๕	๖๘๙
ผู้สูงอายุชาย	๓๕	๑๐	๓๑	๔๔	๒๒	๓๕	๓๖	๓๒	๓๐	๒๒	๒๙๗
ผู้สูงอายุหญิง	๑๙	๙	๔๐	๕๔	๒๗	๓๖	๔๐	๓๒	๑๒	๒๒	๒๙๒
รวม	๕๔	๑๙	๗๑	๙๘	๔๙	๗๑	๗๖	๖๔	๔๒	๔๔	๕๘๙

(ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒)

๕.ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

- ถนนลาดยางทางหลวงหมายเลข ๑๒๙๕ สายแม่สอด - แม่สะเรียง ผ่านหมู่ ๕,๘,๒,๑, และหมู่ที่ ๙ ตำบลแม่ต๋าน
- ถนน คสล. ภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑ - ๑๐ จำนวน ๓๐ สาย
- มีถนนลูกรังเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน จำนวน ๕๐ สาย

การไฟฟ้า

- ไฟฟ้าที่ผลิตโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของพื้นที่
- จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าใช้ ๖ หมู่บ้าน
 - จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า ๒,๒๐๕ ครัวเรือน (ร้อยละ ๙๗)
 - จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ๔๑๔ ครัวเรือน (ร้อยละ ๙.๐๔)

๕.๓ การประปา

มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน ๒ หมู่บ้าน และใช้ ๘ หมู่บ้านเป็นประปาภูเขา

๕.๔ โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

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

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ เกษตรกรรม พื้นที่การเกษตรทั้งสิ้น ๑๔,๐๓๖ ไร่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมคือ ข้าวไร่ ข้าวโพด มันสำปะหลัง เป็นต้น นอกจากนี้ยังการเลี้ยงสัตว์ โดยมีสามารถแสดงการแบ่งพื้นที่ตามสภาพการใช้งาน ดังนี้

ตารางแสดงข้อมูลพื้นที่ทำการเกษตรเขตตำบลแม่ต๋าน

ประเภทผลผลิต	ครัวเรือน (หลัง)	จำนวนแปลง (แปลง)	พื้นที่ (ไร่)	หมายเหตุ
ข้าว	๑,๐๖๖	๑,๑๕๗	๑๐,๙๐๙	
ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	๕๕๖	๕๘๑	๘,๙๘๒	
มันสำปะหลัง	๕๒	๕๗	๕๔๔	
ไม้ผล	๕๘	๕๘	๕๐๘	
ไม้ยืนต้น	๓๒	๓๒	๒๕๐	
พืชผักต่าง	๑๒	๑๒	๗๔	
รวม	๑,๗๗๖	๑,๘๙๗	๒๑,๒๖๗	

(ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอท่าสองยาง ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

๖.๒ การประมง

ตำบลแม่ต๋าน ไม่มีการทำการประมงเป็นอาชีพ

๖.๓ การปศุสัตว์

ตำบลแม่ต๋าน มีการเลี้ยงสัตว์ คือ การเลี้ยงโค กระบือ และการเลี้ยงสุกร ในบางหมู่บ้านของตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนราย	ประเภทสัตว์เลี้ยง								
		ช้าง (ตัว)	โค (ตัว)	กระบือ (ตัว)	แพะ (ตัว)	สุกรพื้นเมือง (ตัว)	ไก่พื้นเมือง (ตัว)	เป็ดเทศ (ตัว)	สุนัข (ตัว)	แมว (ตัว)
หมู่ที่ ๑ บ้านใหม่	๑๒	-	-	-	-	-	๑๙	-	๑๒	๖
หมู่ที่ ๒ บ้านลำร่อง	๖	-	๗๐	-	-	๑๖	๑๐	-	๒๕	๘
หมู่ที่ ๓ บ้านแม่ต๋อคี	๕๙	๖	๒๑๘	๘๐	๔	๑๑๕	๕๓๔	๒	๖๒	๓๕
หมู่ที่ ๔ บ้านแปรือทะ	๑๗	-	๘๐	๒๒	-	๕๓	๑๔	-	-	-
หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปูแกง	๓๐	๑	-	-	-	๗๖	๓๐๔	๑๐	๔๒	๖
หมู่ที่ ๖ บ้านขุนห้วยฯ	๒๒	๑๒	๒๐๕	-	๓๖	๘๐	๓๐๕	-	๒๕	๑๒
หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ	๕๒	-	๒๕	-	๙๒	๕๖	๓๐๘	-	๑๕	๖
หมู่ที่ ๘ บ้านแกลมือโจะ	๒๖	-	๒๔	-	๕๕	๒๔	๒๐๑	-	๑๕	๙
หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ	๒๓	๑	๑๐	๒๐	๒๑	๓๙	๕๖๕	-	๑๕	๙
หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งนาสูง	๘๙	๒	๒๐๔	๒๙	๖๖	๘๙	๖๕๔	-	๒๒	๑๘
รวม	๓๑๐	๒๒	๘๓๖	๑๕๑	๒๗๔	๕๔๘	๒,๙๑๓	๑๒	๒๓๓	๑๐๙

๖.๔ การบริการ

มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน	จำนวน ๖๒๕ คน
- กรรมการพัฒนาสตรีหมู่บ้าน ๑๐ หมู่บ้าน	จำนวน ๖๕ คน
- อาสาสมัครสาธารณสุข (ผสส. อสม.)	จำนวน ๓๓๘ คน
- ฅาปนกิจสงเคราะห์ (ชกส.)	จำนวน ๒๘๙ คน
- อาสาสมัครป้องกันไฟป่า	จำนวน ๕๐ คน
- อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน	จำนวน ๑๕๑ คน
- ชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน (ชรบ.)	จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน
- สภาเด็กและเยาวชนตำบลแม่ต๋าน	จำนวน ๒๐ คน

- สภาวัฒนธรรมตำบลแม่ต๋าน	จำนวน	๑	แห่ง
- ศูนย์วัฒนธรรมตำบลแม่ต๋าน	จำนวน	๑	แห่ง
- ศูนย์ยุติธรรมชุมชน	จำนวน	๑	แห่ง
- จิตอาสาตำบลแม่ต๋าน	จำนวน	๕๕๐	คน
- อาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก(อถล.)	จำนวน	๒,๗๑๘	คน

๖.๕ การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ

๑. ศาลเจ้าพ่อโมกขละ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ บ้านลำร่องเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และเคารพสักการะของชาวตำบลแม่ต๋านและอำเภอท่าสองยาง
๒. เมืองเก่าห้วยลึก ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ บ้านลำร่อง สันนิฐานว่า อยู่ในสมัยสุโขทัย มีแนวเนินดินและคูเมืองโบราณอยู่บริเวณพระธาตุ.

๖.๖ อุตสาหกรรม

ตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ไม่มีอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ปั้มน้ำมัน ขนาดกลาง	๒	แห่ง
- กองทุนเงินล้านหมู่บ้าน	๑๐	แห่ง
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพ	๕	แห่ง
- โรงสี ขนาดกลาง	๑	แห่ง
ขนาดเล็ก	๑๐	แห่ง
- ร้านผลิตน้ำดื่มน้ำแข็ง	๑	แห่ง
- ร้านขายปุ๋ยทางการเกษตร	๑๐	ร้าน
- ห้องพัก	๑	แห่ง
- โฮมสเตย์	๕	หลัง
- ร้านจำหน่ายอาหาร	๖	แห่ง
- ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง	๒	แห่ง
- กลุ่มพัฒนาสตรีระดับหมู่บ้าน	๑๐	กลุ่ม

๖.๘ แรงงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา มันสำปะหลัง ถั่วเขียว ข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ มะม่วง ลำไย เงาะ ข้าวฟ่าง ยางพารา ทูเรียน สวนผลไม้ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง และมีการจ้างแรงงานในพื้นที่ และมีแรงงานต่างด้าว

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

ประชาชนตำบลแม่ต้านส่วนใหญ่นับถือ ศาสนาพุทธ โดยมี สถาบันและองค์กรทางศาสนา ดังนี้

- | | | |
|--------------|----|------|
| - สำนักสงฆ์ | ๑๐ | แห่ง |
| - ที่พักสงฆ์ | ๔ | แห่ง |

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- | | |
|-------------------------------|---|
| - ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น | ๑. ประเพณีสักการะศาลเจ้าพ่อโมกข์ละ |
| | ๒. ประเพณีทำบุญขึ้นพระธาตุห้วยลึก (วันน้ำทิพย์) |
| | ๓. ประเพณีปีใหม่ปะกะญอ |

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น ผ้าทอชาวปากะญอ การจักสาน ให้เป็นอาชีพเสริมหรืออาชีพหลักของประชาชนได้

ภาษาถิ่น คือ ภาษาปากะญอ

๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ ผ้าทอมือ ผ้าฝ้าย ของหมูที่ ๘ บ้านอู่หนู , หมูที่ ๓ บ้านแม่ต๋อคือ คือ การจักสาน กลุ่มไม้กวาด

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ

- แหล่งน้ำธรรมชาติ
- แม่น้ำเมย กั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทยกับสหภาพพม่า ลำห้วยหลัก มี ๔ สาย ได้แก่
 ๑. ห้วยขุนห้วยแม่ต้าน
 ๒. ห้วยแม่ขมุ่่น้อย
 ๓. ห้วยแม่โพ
 ๔. ห้วยแม่ขมุ่่นหลวง

- ๘.๒ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น
- | | | |
|--------------|---|------|
| - ฝาย | - | แห่ง |
| - บ่อน้ำตื้น | ๖ | แห่ง |
| - สระน้ำ | ๓ | แห่ง |
| - บ่อบาดาล | - | แห่ง |

๘.๒ ป่าไม้

พื้นที่ตำบลแม่ต๋าน ส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวน และเขตอุทยานแห่งชาติ ป่าไม้จึงค่อนข้างอุดมสมบูรณ์เป็นไม้ยืนต้น ป่าเบญจพรรณ

๘.๓ ภูเขา

ในพื้นที่เป็นที่ราบระหว่างภูเขา และมีเทือกเขาสูง ส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวน และอุทยานแห่งชาติ แม่เมย

๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของตำบลแม่ต๋าน

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ตำบลแม่ต๋าน มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขา โดยมีพื้นที่ติดต่อกับเขตอุทยานแห่งชาติแม่เมย มีแหล่งธรรมชาติสวยงาม เช่น น้ำตกแม่ต้อเลเคาะ ตำบลแม่ต๋าน มีแหล่งวัตถุดิบและมีป่าไม้เป็นทรัพยากรธรรมชาติ ที่สมควรอนุรักษ์

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

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

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการออกหนังสือรับรองเพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ว่า มีการให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำชัดเจน สะดวก รวดเร็วเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์โดยการสังเกตและการได้รับเสียงสะท้อนของผู้ขอรับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ยังคงมีการให้บริการโดยการติดต่อขอรับบริการโดยตรงด้วยตนเอง งานสวัสดิการจึงจะพัฒนาระบบการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และเกิดผลดีต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะมีทั้งการให้บริการยื่นคำร้องขอหนังสือกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และออกหนังสือผ่านสิทธิธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถยื่นคำร้องได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา หากมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำแบบฟอร์ม (กระดาษ) ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองและนั่งรอ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางและความเป็นส่วนตัว สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติภารกิจของบุคลากร อีกทั้ง การโดยสารด้วยลิฟท์ของอาคารสิริคุณากรจะมีการใช้ลดลง ประหยัดไฟมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานของงานสวัสดิการและงานอื่นๆที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะเริ่มให้บริการอย่างสมบูรณ์ประมาณเดือนกันยายน ๒๕๕๗

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์ (๒๕๕๗: ๕๗) ความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำ ทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

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

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

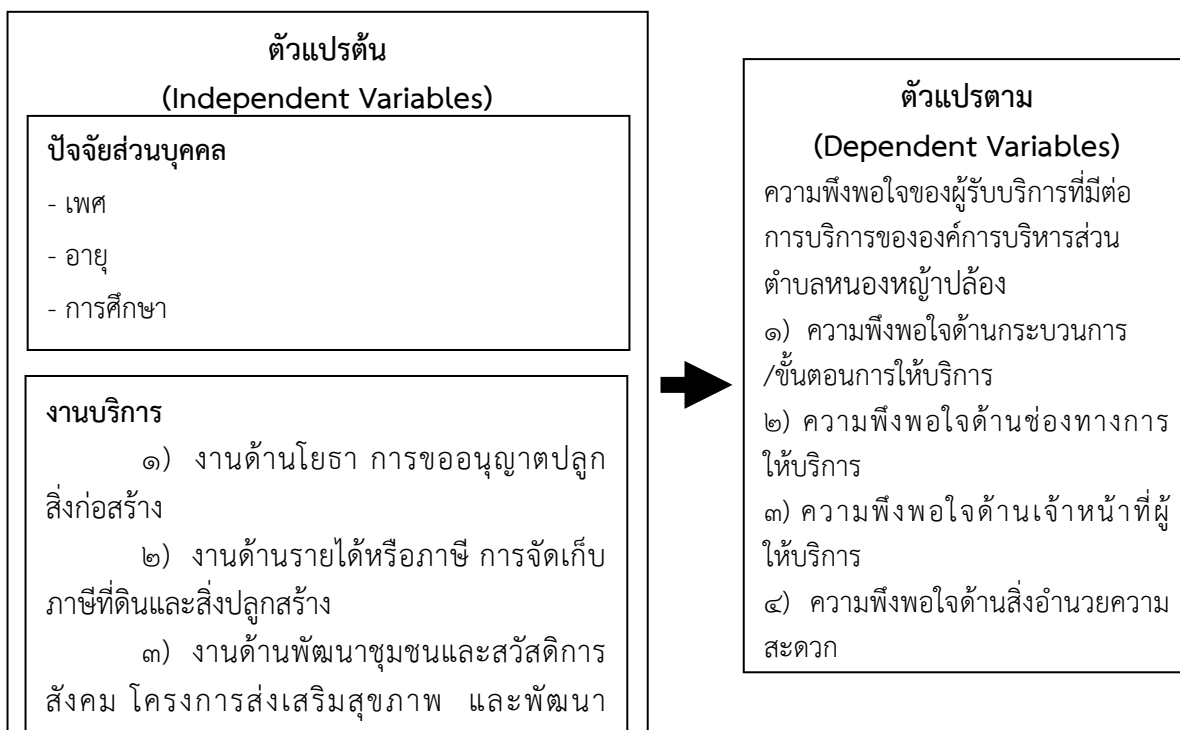
บุญเรือง โพธิ์นิล (๒๕๕๑: ๑๕๙ - ๑๗๑) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๕ ด้าน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะรองลงมาเป็น 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 ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงาน และควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินงานเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้

ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อย ในส่วนข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ควรมีการพัฒนาการด้านบุคลากรและเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการของกองช่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ในการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบริหารส่วนท้องถิ่นทำการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจของสำนักงาน 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

๒.๖ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วน ตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ โดยทำการประเมินผล ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ ๑



บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

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

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก จำนวน ๓,๖๕๒ ครัวเรือน รวมทั้งหมด ๑๐ หมู่บ้าน ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ บ้านใหม่ หมู่ที่ ๒ บ้านลำร้อง หมู่ที่ ๓ บ้านแม่ต๋าน หมู่ที่ ๔ บ้านบรหะ หมู่ที่ ๕ บ้านห้วยปูแกง หมู่ที่ ๖ บ้านขุนห้วย แม่ต๋าน หมู่ที่ ๗ บ้านแม่โพ หมู่ที่ ๘ บ้านแกลมือโจะ หมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งถ้ำ หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งนาสูง ที่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละงานบริการ

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้านของตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ ตร.กม.	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน (หลังคาเรือน)
๑	บ้านใหม่	๑๙.๓๗	๕๖๙	๔๖๗	๑๐๓๖	๔๐๑
๒	บ้านลำร้อง	๒๓.๔๒	๗๕	๗๖	๑๕๑	๑๒๕
๓	บ้านแม่ต๋าน	๒๕.๓๔	๖๒๓	๕๔๙	๑,๑๗๒	๓๗๙
๔	บ้านบรหะ	๓๐.๐๑	๖๓๗	๖๑๐	๑,๒๔๗	๓๔๓
๕	บ้านห้วยปูแกง	๒๗.๘๘	๔๐๓	๔๑๕	๘๑๘	๓๖๕
๖	บ้านขุนห้วยแม่ต๋าน	๑๖.๓๗	๕๔๐	๔๗๕	๑,๐๑๕	๔๔๘
๗	บ้านแม่โพ	๒๙.๒๖	๕๕๖	๕๑๖	๑,๐๗๒	๔๔๔
๘	บ้านแกลมือโจะ	๓๖.๔๐	๗๗๑	๗๒๐	๑,๔๙๑	๔๖๙
๙	บ้านทุ่งถ้ำ	๑๘.๗๔	๗๔๙	๗๑๘	๑,๔๖๗	๓๕๐
๑๐	บ้านทุ่งนาสูง	๑๔.๐๔	๕๕๙	๕๐๖	๑,๐๖๕	๓๒๕
รวม		๒๓๗.๗๔	๕,๗๑๗	๕,๒๗๗	๑๐,๙๙๔	๓,๖๕๒

ตารางที่ ๓.๒ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๓๒	๒๘
๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๓๐๐๐	๓๕๑
๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)	๖๙๖	๒๔๘
๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า	๗๗๖	๒๔๘
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด		๘๗๕

กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็นการศึกษา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

๒. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
- ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

- ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียดเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ ๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 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 ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๒ งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ลักษณะแบบสอบถาม

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมิน ออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) 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 ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๔ งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ ๔ งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน จากแต่ละงานบริการ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๓

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากส่วนที่ ๑ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान ทั้ง ๔ งานบริการ จากส่วนที่ ๒ ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean; \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

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

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान จากส่วนที่ ๒ คณะผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (๑๙๘๑) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของผู้บุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน 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 และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็ม ๑๐ โดยจัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๖ 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

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอ ทำสองยาง จังหวัดตาก ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๕ ส่วน ซึ่งเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการทั้ง ๔ งานบริการ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๓) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ หัวใจในสุขภาพ) ๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า แต่ละส่วนงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อย ตามลำดับดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ มีดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

งานบริการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๘	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๙
๒) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๓๕๑	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๙
๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิต	๒๔๘	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๙

ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ หัวงโยในสุขภาพ)				
๔) งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คน ปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า	๒๔๘	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๙
รวม	๘๗๕	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๑.๘๐ คิดเป็นระดับคะแนน เท่ากับ ๙

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒๘ คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๒๘ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๒	๔๒.๘๖
หญิง	๑๖	๕๗.๑๔
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๒๙ ปี	๒	๗.๑๔
๓๐-๓๙ ปี	๘	๒๘.๕๗
๔๐-๔๙ ปี	๑๐	๓๕.๗๒
๕๐ ปี ขึ้นไป	๘	๒๘.๕๗
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑๗.๘๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๒	๔๒.๘๖
อนุปริญญา/ปวส.	๗	๒๕.๐๐
ปริญญาตรี	๔	๑๔.๒๙
อื่นๆ	-	-

อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๓	๑๐.๗๒
รับจ้าง	๔	๑๔.๒๘
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๓๒.๑๕
เกษตรกร	๑๒	๔๒.๘๕
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๗.๑๔ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๕.๗๒ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๔๒.๘๖ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๒.๘๕

ส่วนที่ ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	.๔๘	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๙	.๔๖	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๘	.๔๗	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙
รวม	๔.๕๘	.๓๕	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๔๘) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.=.๔๖) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๔๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๕๗	.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๐	.๖๑	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๒	.๔๕	มากที่สุด	๙๔.๔๐	๙
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๕๙	.๔๘	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๖๒	.๕๖	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
รวม	๔.๖๒	.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๔๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒, S.D.= .๔๕) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๖) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๖๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๔๘	.๕๖	มาก	๘๙.๖๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๕๕	.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๐๐	๙
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๕๗	.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๕๓	.๕๗	มากที่สุด	๙๐.๖๐	๙
รวม	๔.๕๔	.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๕๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๗) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗, S.D.= .๕๘) และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๕, S.D.= .๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๕๙	.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๐	.๕๘	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๕๗	.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๖๒	.๕๙	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๕	.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๐๐	๙
รวม	๔.๕๙	.๕๖	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๙) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๕๘) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๒	.๖๐	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๕๗	.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๓. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับ	๔.๕๒	.๖๓	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๙

ประชาชนผู้ติดต่อราชการ					
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๕๘	.๔๕	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๖๑	.๕๗	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙
รวม	๔.๕๘	.๔๗	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= ๖๐) รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสถานที่จอดรถและห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๕๗) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๔๕) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๓๕๑ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๕๙	๔๕.๒๙
หญิง	๑๙๒	๕๔.๗๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๒๙ ปี	๔	๑.๑๓
๓๐-๓๙ ปี	๖๗	๑๙.๐๘
๔๐-๔๙ ปี	๒๒๑	๖๒.๙๖
๕๐ ปี ขึ้นไป	๕๙	๑๖.๘๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๘	๗.๙๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๓	๒๓.๖๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๑๔	๓๒.๔๗
อนุปริญญา/ปวส.	๘๙	๒๕.๓๕
ปริญญาตรี	๓๗	๑๐.๕๔
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๓๖	๑๐.๒๕
รับจ้าง	๑๘๑	๕๑.๕๖
ธุรกิจส่วนตัว	๓๗	๑๐.๕๔
เกษตรกร	๙๗	๒๗.๖๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๕๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๗๐ อายุ ๔๐-๔๙ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๖๒.๙๖ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๓๒.๔๗ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๑.๕๖

ส่วนที่ ๓.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	.๔๓	มากที่สุด	๙๒.๖๐	๙
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๘	.๔๕	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๐	.๔๕	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	.๔๓	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
รวม	๔.๖๐	.๔๘	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐,S.D.= .๔๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๔๓) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐ ,S.D.= .๔๕) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙ ,S.D.= .๔๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
---------	-----------	------	------------------	--------	-------------

๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๖๔	.๕๙	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๙	.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๘	.๕๓	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๙
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๖๒	.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๖๐	.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
รวม	๔.๖๓	.๕๓	มากที่สุด	๙๒.๖๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓, S.D.= .๕๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.= .๕๓) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๙) และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง **ด้านช่องทางการให้บริการ**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๕๕	.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๐๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๕๗	.๕๔	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๒	.๕๗	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการ	๔.๕๙	.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙

ให้บริการ

๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๕	.๖๒	มากที่สุด	๙๑.๐๐	๙
รวม	๔.๕๘	.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๕๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๗) รองลงมาคือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.=.๕๘) และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗, S.D.= .๕๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๖๐	.๖๖	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๔	.๖๕	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่ เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๖๒	.๖๑	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๕๙	.๖๕	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๗	.๖๑	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
รวม	๔.๖๐	.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๕๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๖๕) รองลงมา คือ สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๖๑) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๘	.๖๖	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๙
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๖๔	.๕๙	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
๓. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับ ประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๕๒	.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๕๔	.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๕๙	.๕๔	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
รวม	๔.๖๐	.๕๓	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.= .๖๖) รองลงมา คือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๙) และความเพียงพอของสถานที่จอดรถและห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๔) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๒๔๘ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๑๓	๔๕.๕๗
หญิง	๑๓๕	๕๔.๔๓
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๒๙ ปี	๔๒	๑๖.๙๔
๓๐-๓๙ ปี	๖๓	๒๕.๔๐
๔๐-๔๙ ปี	๙๘	๓๙.๕๑
๕๐ ปี ขึ้นไป	๔๕	๑๘.๑๕
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๒	๒๐.๙๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๙๕	๓๘.๓๐
อนุปริญญา/ปวส.	๖๖	๒๖.๖๑
ปริญญาตรี	๓๕	๑๔.๑๒
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๒๒	๘.๘๘
รับจ้าง	๗๓	๒๙.๔๓
ธุรกิจส่วนตัว	๕๕	๒๒.๑๗
เกษตรกร	๙๘	๓๙.๕๑
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๔๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๔๓ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๕๑ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๓๘.๓๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๙.๕๑

ส่วนที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	.๓๘	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	.๔๒	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๑	.๓๕	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	.๔๑	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
รวม	๔.๖๑	.๓๙	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๓๘) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๓๕) และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๔๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๖๘	.๕๗	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๙	.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๐	.๔๙	มากที่สุด	๙๔.๐๐	๙
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๕๙	.๕๔	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๖๔	.๕๔	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
รวม	๔.๖๔	.๓๙	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๐, S.D.= .๔๙) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.= .๕๗) และขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) **ด้านช่องทางการให้บริการ**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
---------	-----------	------	------------------	-------------------	-------------

๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๕๘	.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๖๐	.๕๔	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๒	.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๖๔	.๕๔	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๕๘	.๖๒	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙
รวม	๔.๖๐	.๕๒	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๕๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๔) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.=.๕๕) และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๕๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
---------	-----------	------	------------------	-------------------	-------------

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ	๔.๖๐	.๔๖	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๑	.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่ เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๖๔	.๕๗	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๖๒	.๕๔	มากที่สุด	๙๒.๔๐	๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอ ภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๙	.๕๓	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
รวม	๔.๖๑	.๓๕	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๗) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๔) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๔๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) **ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความ เหมาะสม	๔.๖๗	.๖๒	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๙
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด	๔.๕๙	.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙

ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับ ประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๕๖	.๕๖	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๙
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้าย ประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๖๐	.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๕๒	.๕๕	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๙
รวม	๔.๕๙	.๔๑	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๔๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗, S.D.= .๖๒) รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๔๙) และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๘) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตรีปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๒๔๘ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๓๒	๕๓.๒๓
หญิง	๑๑๖	๔๖.๗๗
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๒๙ ปี	๔๒	๑๖.๙๔
๓๐-๓๙ ปี	๙๘	๓๙.๕๑
๔๐-๔๙ ปี	๖๓	๒๕.๔๐
๕๐ ปี ขึ้นไป	๔๕	๑๘.๑๕
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๕	๓๘.๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๒	๒๐.๙๗
อนุปริญญา/ปวส.	๖๖	๒๖.๖๑
ปริญญาตรี	๓๕	๑๔.๑๒
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๒๒	๘.๘๘
รับจ้าง	๙๘	๓๙.๕๒
ธุรกิจส่วนตัว	๕๕	๒๒.๑๗
เกษตรกร	๗๓	๒๙.๔๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๔๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๓.๒๓ อายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๕๑ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๘.๓๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ร้อยละ ๓๙.๕๒

ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ในภาพรวม

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	.๔๓	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	.๔๗	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๙	.๓๙	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	.๔๗	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
รวม	๔.๕๗	.๔๐	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๔๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙ ,S.D.= .๓๙) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘ ,S.D.= .๔๓) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๔๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๖๑	.๕๗	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๔	.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๑	.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๒๐	๙
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๖๒	.๕๗	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๖๔	.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
รวม	๔.๕๘	.๕๓	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๕๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๕) รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๗) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๕๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๕๐	.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๕๗	.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๕๔	.๖๔	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๕๙	.๕๐	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๕๐	.๖๑	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๙
รวม	๔.๕๔	.๕๗	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๕๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๐) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗, S.D.= .๕๕) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๖๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๖๑	.๕๓	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๕	.๕๓	มากที่สุด	๙๑.๐๐	๙
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๕๗	.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๕๘	.๕๐	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๒	.๕๖	มากที่สุด	๙๔.๔๐	๙
รวม	๔.๕๙	.๓๙	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๖) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๕๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๕๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
---------	-----------	------	------------------	--------	-------------

๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๔	.๖๑	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๕๓	.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๖๐	๙
๓. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับ ประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๖๐	.๕๗	มากที่สุด	๙๒.๐๐	๙
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๕๘	.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๖๒	.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๔๐	๙
รวม	๔.๕๗	.๕๗	มากที่สุด	๙๑.๔๑	๙

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗, S.D.= .๕๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๙) รองลงมา คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๕๗) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๕๕) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า

- ไม่มี -

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

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

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอสองยาง จังหวัดตาก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๑.๘๐ คิดเป็นระดับคะแนน เท่ากับ ๙

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๗.๑๔ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๕.๗๒ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๔๒.๘๖ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๒.๘๕

ส่วนที่ ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๘, S.D. = .๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๒, S.D. = .๔๘) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๙, S.D. = .๔๖) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๘, S.D. = .๔๗) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๔๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒, S.D.= .๔๕) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๖) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๖๑) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๔๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๗) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗, S.D.= .๕๘) และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๕, S.D.= .๕๖) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๙) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๕๘) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๖) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= ๖๐) รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๕๗) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๔๕) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๗๐ อายุ ๔๐-๔๙ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๖๒.๙๖ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๓๒.๔๗ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๑.๕๖

ส่วนที่ ๓.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๖๐, S.D.= .๔๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๔๓) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐ ,S.D.= .๔๕) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙ ,S.D.= .๔๓) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓, S.D.= .๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.= .๕๓) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๙) และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๕) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๔๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๓) รองลงมาคือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๘) และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗, S.D.= .๕๔) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๔๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๖๕) รองลงมา คือ สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๖๑) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๖๖) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.= .๖๖) รองลงมา คือ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๙) และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๔) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๔๓ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๕๑ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๓๘.๓๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๙.๕๒

ส่วนที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๓๘) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๓๕) และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๔๒) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

การให้บริการ ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๐, S.D.= .๔๙) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘, S.D.= .๕๗) และขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๔) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๔๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๔) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.=.๕๕) และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๕๔) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อ อันดับแรก คือ สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๗) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๔) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๔๙) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๔๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗, S.D.= .๖๒) รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๔๙) และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๘) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๓.๒๓ อายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๕๑ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๘.๓๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ร้อยละ ๓๙.๕๒

ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๔๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙ ,S.D.= .๓๙) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘ ,S.D.= .๔๓) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๔๗) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๕๕) รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๗) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๕๗) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

อันดับแรก คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๕๐) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗, S.D.=.๕๕) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๖๔) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙, S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๖) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑, S.D.= .๕๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๔๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗, S.D.= .๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๒, S.D.= .๕๙) รองลงมา คือ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐, S.D.= .๕๗) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๕๕) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ในงานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า

- ไม่มี -

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๕ ด้านของงานบริการ ทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับที่ อีราพร อีรสิลปะ กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการที่ขาดหายไป หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวลดลงหรือไม่เกิดหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองจากความหมายข้างต้นของความพึงพอใจ (อีราพร อีรสิลปะ, ๒๕๕๑: ๑๗) ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

จากผลการประเมินในภาพรวมของงานการให้บริการด้านการส่งเสริมโภชนาการสำหรับผู้สูงอายุ งานการให้บริการด้านการให้บริการรถบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ สอดคล้องกับ พาราสุรามาน เซทเสมท และแบร์รี (Parasuraman, Zaithamal & Berry, ๑๙๙๔ อ้างถึงในภูษิต สายกิมช้วน, ๒๕๕๐: ๑๘ -๒๐) กล่าวว่า สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรคเรื้อรังมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่ ในภาพรวมของงานการให้บริการด้านการควบคุมโรคระบาด ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานการให้บริการด้านการรับสมัครเด็กปฐมวัยเข้ารับการศึกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่दान พบว่า มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน สอดคล้องกับ รัตนะ อินจ้อย (๒๕๕๑: ๑๖) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำคัญระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการต่อการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึงต่อไป

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๕๘). **ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘.** กรุงเทพมหานคร: ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
- งานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (๒๕๕๗). **การประเมินความพึงพอใจต่อการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.** ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จเร พันธุ์เปรื่อง. (๒๕๕๗). **การปกครองส่วนท้องถิ่น.** สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title> เมื่อ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (๒๕๕๑). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จำเนียร พลหาร. (๒๕๕๓). **หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา.** เอกสารประกอบการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** ปัญหาพิเศษ รม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (๒๕๕๔). **การวัดคุณภาพการให้บริการ.** จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=๑๒๘๕&pageid=๖&read=true&count=true. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๒). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (๒๕๕๙). **การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : 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: บริษัทเพียร์สัน 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 โปธีนิล .(๒๕๕๑). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปาริชาติ นามวัฒน์. (๒๕๕๓). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ไทเซาในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๕๓). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ผุสดี แสงหล่อ. (๒๕๕๕). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอู่ถ้ำมรกต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒. (๒๕๕๒). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม ๑๒๖ ตอน ๘๔ ก ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๒.
- พัชรียา แก่นสา. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรินทร์ อึ้งรัก. (๒๕๕๖). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ. (๒๕๕๑). **โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ภูษิต สายกิมซ้วน. (๒๕๕๐). **ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลังอำเภอเมือง จังหวัดสตูล**. รายงานการศึกษานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (๒๕๖๐). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก ๖ เมษายน ๒๕๖๐.
- รัชนี ทีปการ. (๒๕๕๖). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล ๑ (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๖). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔**. กรุงเทพฯ: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.
- วรายุทธ แก้วประทุม. (๒๕๕๖). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,\

มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

ศราวณี แดงไสว. (๒๕๕๖). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาकारออมสินในเขต**

กรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

สรชัย พิศาลบุตร. (๒๕๕๑). **การวิจัยตลาด.** กรุงเทพฯ:วิทย์พัฒนา.

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

สุชาติา เนตรฉัยยา. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน**

อนุบาลภาสินี จังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหาร

การศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๓). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ**

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

๒๕๕๔. พิมพ์ครั้งที่ ๑.กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (๒๕๕๓). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา**

เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปี ที่ ๗

ฉบับที่ ๑ มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๓.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ชุชณะ เตชคณา.(๒๕๕๐). **จิตวิทยาบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ :

อตุลพัฒนกิจ

Kotler, P. (๒๐๐๐).**Marketing management the millennium dition.** United States of

America : Prentice Hall.

Parasuraman. (๑๙๙๘). **Customer service in business-to-business markets: an**

agenda for research. Journal of Business & Industrial Marketing, Vol.

ภาคผนวก

ชุดที่ ๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

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

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน
อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

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

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๓ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน
อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

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

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๔ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต้าน
อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก
งานด้านสาธารณสุข โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

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

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

รายชื่อผู้ทำวิจัย

๑. อาจารย์พรรณทิมา วรรณสุทธิ์
๒. ดร.รณันธร พลชาติ