# รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กันยายน 2561

# สารบัญ


| | หน้า |
|---|---|
| **กิตติกรรมประกาศ** | **ก** |
| **บทสรุปผู้บริหาร** | **ข** |
| **สารบัญ** | **จ** |
| **สารบัญตาราง** | **ช** |
| **สารบัญภาพ** | **ซ** |
| **บทที่ 1 บทนำ** | 1 |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ในการสำรวจ | 3 |
| ขอบเขตการสำรวจ | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
| นิยามศัพท์ | 4 |
| **บทที่ 2 การตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** | 5 |
| แนวคิดการปกครองท้องถิ่น | 5 |
| แนวความคิดเกี่ยวกับบริการ | 9 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ | 11 |
| ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 12 |
| ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น | 14 |
| กรอบแนวคิด | 21 |
| **บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน** | 22 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 22 |
| การสุ่มตัวอย่าง | 22 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ | 23 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 24 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 24 |

# สารบัญ (ต่อ)


| | หน้า |
|---|---|
| **บทที่ 4 ผลการสำรวจ** | 26 |
| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ | 26 |
| ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น | 30 |
| การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น | 30 |
| การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น | 41 |
| ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น | 47 |
| **บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจ** | 48 |
| **บรรณานุกรม** | 51 |
| **ภาคผนวก** | 53 |

# สารบัญตาราง


| | หน้า |
|---|---|
| **ตารางที่ 1** จำนวนประชากรของแต่ละหมู่บ้านในตำบลม่อนปิ่น | 16 |
| **ตารางที่ 2** การสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นจำแนกตามส่วนงานต่างๆ | 23 |
| **ตารางที่ 3** เกณฑ์การจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ | 25 |
| **ตารางที่ 4** ความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ | 27 |
| **ตารางที่ 5** ความถี่และร้อยละของข้อมูลการเข้าใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นของผู้ตอบแบบสำรวจ | 29 |
| **ตารางที่ 6** ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานในภาพรวม | 32 |
| **ตารางที่ 7** ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 34 |
| **ตารางที่ 8** ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา | 36 |
| **ตารางที่ 9** ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี | 38 |
| **ตารางที่ 10** ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม | 40 |
| **ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในภาพรวม | 42 |
| **ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 43 |
| **ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา | 44 |
| **ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี | 45 |
| **ตารางที่ 15** ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม | 46 |

# สารบัญภาพ


| | หน้า |
|---|---|
| **ภาพที่** 1 กรอบแนวคิด | 21 |

# กิตติกรรมประกาศ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560 นั้น ซึ่งการดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี ในการนี้คณะผู้จัดทำ ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นทุกท่าน ที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ และการติดต่อประสานต่างๆ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นที่ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้ดำเนินการจัดทำ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
กันยายน 2560

# บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560 ในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ทั้งในภาพรวมและแต่ละส่วนงาน จำนวน 4 ส่วนงาน สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น จำนวน 370 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศชาย ร้อยละ 36.76 เพศหญิง ร้อยละ 56.48 และเพศทางเลือก ร้อยละ 6.76 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีอายุระหว่าง 51-60 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและเกษตรกรรม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-7,000 บาท

สำหรับข้อมูลการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี โดยด้านเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องการชำระภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ รองลงมาได้แก่ การขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยผู้พิการ

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

### 2.1 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.84 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 กรอบงาน

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.78 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 กรอบงาน ยกเว้นช่องทางการให้บริการ ที่อยู่ในระดับมาก

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.75 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 กรอบงาน

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษีของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.78 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 กรอบงาน

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.84 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 กรอบงาน

**2.2 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น**

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นในภาพรวมมีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.80) โดยขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 ยกเว้**น**ช่องทางการให้บริการที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.60) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มี

ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 **ส่วน**ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9 และ 8 ตามลำดับ

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.00) โดยขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 ยกเว้นช่องทางการให้บริการ ที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.60) โดยขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 ยกเว้นช่องทางการให้บริการ ที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.80) โดยทั้งขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10

## 3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

การสำรวจปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ ขาดเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความชำนาญด้านไฟฟ้าในการปฏิบัติงาน (การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ) และการจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึง สำหรับข้อเสนอแนะพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นว่าควรจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มเติมสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านไฟฟ้ามาบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงาน และควรปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ และควรจัดหารถเก็บขยะขนาดเล็กเพิ่มเติมเพื่อบริการจัดเก็บขยะในพื้นที่ที่รถขยะคันใหญ่เข้าไปไม่ถึง

# บทที่ 1
# บทนำ

**หลักการและเหตุผล**

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ตำบลม่อนปิ่นเป็นตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่ทั้งหมด 23,408 ไร่ หรือประมาณ 168 ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 11,227 ไร่ ทิศเหนือติดกับตำบลโป่งน้ำร้อน ทิศใต้ติดกับตำบลสันทราย ทิศตะวันออกติดกับตำบลเวียง และทิศตะวันตกติดกับประเทศพม่า ตำบลม่อนปิ่นแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน โดยพื้นที่หมู่ 1, 2, 3, 8 และ 12 มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม หมู่ 4, 5, 6, 7, 9, 10, 13 และ 15 มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง หมู่ 11 และ 14 มีสภาพพื้นที่เป็นภูเขาสูงและลาดเอียง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ป่าไม้ พื้นที่ราบสูงเป็นดินลูกรัง ส่วนพื้นที่ราบลุ่มเป็นดินดำและดินลูกรัง มีลำน้ำแม่มาวเป็นแม่น้ำสายหลักของตำบล โดยจะไหลผ่านพื้นที่หมู่ 1, 2, 3, 8, 12 และ 13 มีสถานที่ท่องเที่ยว คือ จุดชมวิวบ้านขอบดัง และสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงคือ สถานีเกษตรหลวงอ่างขาง มีประชากรทั้งหมด 20,037 คน มีสัญชาติไทย จำนวน 9,943 คน ประชากรส่วนใหญ่มี

อาชีพทำการเกษตร (ข้าว กระเทียม ข้าวโพด หอมหัวใหญ่ ถั่วเหลือง ขิง ส้ม และลิ้นจี่) และรับจ้าง มีอาชีพเสริมบ้างเล็กน้อย ประชากรส่วนใหญ่มีฐานะยากจน บางหมู่บ้านยังต้องการการพัฒนาด้านสังคมและชีวิตความเป็นอยู่ (บ้านป่าคา บ้านหนองไผ่ บ้านขอบดัง บ้านม่วงชุม และบ้านสวนชา) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นมีพันธกิจในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ ได้แก่ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมประเพณี การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาอาชีพและรายได้ การพัฒนาด้านสาธารณสุข/สังคมและการสงเคราะห์ การพัฒนาด้านพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านความมั่นคง และการพัฒนาด้านบริหารจัดการ

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นได้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

**วัตถุประสงค์ในการสำรวจ**

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560

3. เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

**ขอบเขตการสำรวจ**

**ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ภายในระยะเวลาปีงบประมาณ 2560 ทั้ง 4 งาน ซึ่งประกอบไปด้วย

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นในครั้งนี้ได้ยึดหลักการทางวิชาการและอาศัยเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินของคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมินไว้ทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบไปด้วย

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

2. สามารถนำผลการสำรวจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นต่อไป

**นิยามศัพท์**

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งการให้บริการในสำนักงานและการให้บริการเคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก ความคิด ความชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือที่คาดหวัง

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าที ความชอบหรือไม่ชอบ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือที่คาดหวัง

# บทที่ 2
# การตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดการปกครองท้องถิ่น
2. แนวความคิดเกี่ยวกับบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น
6. กรอบแนวคิด

## 1. แนวคิดการปกครองท้องถิ่น

ทุกประเทศมีนโยบายการพัฒนาประเทศให้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ ต้องการให้ประเทศเจริญรุ่งเรือง ทันสมัย ประชาชนอยู่ดีกินดี แต่เดิมนั้นการปกครองส่วนใหญ่มีลักษณะศูนย์รวมอยู่ที่ส่วนกลางเพื่อความสะดวกและรวดเร็วเพราะสมัยก่อนอาณาเขตการปกครองยังไม่มาก พลเมืองและกิจกรรมที่รัฐต้องดูแลก็ยังไม่มากนัก รัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง แต่ปัจจุบันการเจริญเติบโตโดยมีมากขึ้น ประชากรเริ่มมากขึ้น ศักยภาพของรัฐในการดูแลประชาชนไม่ทั่วถึง ดังนั้นแนวคิดการกระจายอำนาจการบริหาร การปกครองในท้องถิ่นจึงได้เกิดขึ้นเพื่อแบ่งเบาภารกิจและหน้าที่ของรัฐบาลและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบอบประชาธิปไตย เพราะช่วยให้คนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไข เป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไป

ดำเนินการปกครองตนเองและจัดบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย[1]

**ความหมายของการปกครองท้องถิ่น**

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ซึ่งส่วนใหญ่จะมีหลักการสำคัญคล้ายคลึงกัน ดังนี้

**นเร เหล่าวิชยา** ได้ศึกษาความหมายของการปกครองท้องถิ่นจากนักวิชาการหลายท่านสรุป ได้ว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่งที่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมกล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรอย่างแท้จริง และประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นเพราะประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง องค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมกับเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้ความควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกลของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย[2]

**อุทัย หิรัญโต** ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความ ต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องการควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตาม ความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐไม่ได้เพราะการปกครองท้องถิ่นรัฐจะทำให้เกิดขึ้น[3]

**ชูศักดิ์ เที่ยงตรง** ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจาย

---

[1] นฤมล เมืองเดช, “บทบาทสตรี กับการมี ส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : ,มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, หน้า21.

[2] นเร เหล่าวิชยา, **การศึกษารูปแบบการพัฒนาโครงการสุพรรณบุรี : พื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539), หน้า 9.

[3] วิทยา ศิริชาติวาปี, “การศึกษาความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภาระกิจด้านการจัดทำผังเมืองของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, **รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2548, หน้า 4.

อำนาจได้ มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และ อาณาเขตที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย[4]

**ประหยัด หงษ์ทองคำ** ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ ดังนี้

1) Robson ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่พอสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่พอสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องมีไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) Holloway กล่าวว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่ที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับเลือกตั้งจากประชาชน

3) Wit ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบงส่วนในการบริหารท้องถิ่น[5]

**ประทาน คงฤทธิศึกษากร** ได้ให้ความหมายไว้ การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่แงะงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มิได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ แต่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาลเป็นระบบการปกครองอันผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐจะเกิดมีองค์กรที่มีหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนท้องถิ่นนั้นๆองค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดย

---

[4] เรื่องเดียวกัน.

[5] ประหยัด หงษ์ทองคำ, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2556), หน้า 6.

รัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้[6]

**วิญญู อังคณารักษ์** ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น มีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นโดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร[7]

**จรัล วงศ์สวัสดิ์** กล่าวว่า การบริหารท้องถิ่นหมายถึง การปกครองในรูปแบบการกระจายอำนาจ การปกครองบางอย่างซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานของท้องถิ่นตนเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยเหตุที่ว่า ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อยมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นยิ่งกว่าผู้อื่นโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ราษฎรในท้องถิ่นนั้นเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนมาบริหารราชการท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร[8]

**แฮริส จี.มอนตากู** ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับ ว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไทยไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระแต่อย่างใด

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่น อาจสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นคือการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยมีหน่วยการ

---

[6] ประทาน คงฤทธิศึกษากร, การปกครองท้องถิ่น, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ครุสภา, 2535), หน้า 11.

[7] วิทยา ศิริชาติวาปี, **การศึกษาความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภาระกิจด้านการจัดทำผังเมืองของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**, อ้างแล้ว, หน้า 4.

[8] จรัล วงศ์สวัสดิ์, “แบบแผนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้งกรรมการโดยตำแหน่ง”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2533, หน้า 102.

ปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริการ การพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด ภายในท้องถิ่นของตนเองเท่านั้น แหละหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

**2. แนวความคิดเกี่ยวกับบริการ**

บริการจัดเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสอนงความพอใจแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่มีการซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ การบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

**ความหมายของบริการ**

การบริการเป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน ฯลฯ โดดเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากบริการประชาชน โดยความรับผิดชอบของ

หน่วยงานของรัฐในประเทศไทยมีลักษณะที่หลากหลาย ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายแนวคิดดังนี้

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง ได้ให้คำจำกัดความของงานบริการหมายถึง การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล และเมื่อนำเอาคำว่าบริการมาผนวกกับประชาชนเป็นบริการประชาชน มีความหมายเป็น การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และนอกจากนี้ความหมายของการบริการประชาชนอาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เป็นการให้บริการโดยรัฐบาลแก่ประชาชนในลักษณะที่เรียกว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝากปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจกล่าวได้โดยสรุปว่าการบริการประชาชน หมายถึงการที่องค์กรราชการได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคมหรือสนองตอบต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

หลักการให้บริการประชาชน

โดยพื้นฐานของการบริการประชาชนแล้วมีเป้าหมายที่เหมือน ๆ กัน กล่าวคือมีเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาลเป็นสิ่งสำคัญซึ่งมีผู้ให้ทัศนะและกำหนดหลักปฏิบัติไว้หลายท่าน เริ่มจากทัศนะของ John D Millet ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาในหลัก 5 ประการด้วยกันคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ในขณะที่ กุลธน พงศธร ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักการความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอกัน ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักการความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการต้องมาไม่เกินกว่าที่จะได้รับผล

5. หลักความสะดวก บริการที่จะจัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

นอกจากนี้ Ehihu Katy and Brehda Danet ได้กล่าวถึงหลักการของรัฐบาลไว้ 5 ประการ คือ

1. ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ

2. ครบถ้วนสมบูรณ์

3. รวดเร็ว

4. เสมอภาค

5. เต็มใจและจริงใจ

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปแล้วหลักการให้บริการประชาชนนั้นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การอำนวยความสะดวก และความสุขแก่ประชาชน โดยการให้บริการประชาชนควรยึดหลักในเรื่องของ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ และให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผนของทางราชการ

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวได้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services)

## 4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้ Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายเมื่อ มนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายง่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลาย ๆ ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชยสวัสดิ์(2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการจะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวคือ ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมมือปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและวาทินี ไลง้อ (2549) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

### ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545:5–6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคลการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แตรละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้อง กับความ

คาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

**เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ**

สมิต สัชฌุกร (2546 : 177–179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการบริการไว้ดังนี้

1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

**การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ**

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะ ของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ชานนท์ ถ้าคู่, 2540 : 10 )

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้

เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

## 5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

### 1) สภาพทั่วไป

1.1) ที่ตั้ง

| | | |
|---|---|---|
| ทิศเหนือ | ติดต่อ | ตำบลโป่งน้ำร้อน |
| ทิศใต้ | ติดต่อ | ตำบลสันทราย |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อ | ตำบลเวียง |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อ | ประเทศพม่า |

1.2) เนื้อที่

ตำบลม่อนปิ่นมีเนื้อที่ทั้งหมด 23,408 ไร่ หรือประมาณ 168 ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 11,227 ไร่

1.3) ภูมิประเทศ

พื้นที่ หมู่ 1,2,3,8,12 เป็นที่ราบลุ่ม หมู่ 4,5,6,7,9,10,13,15 เป็นที่ราบสูง หมู่ 11,14 เป็นภูเขาสูง และลาดเอียง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ป่าไม้ มีป่าไม้อยู่หนาแน่น พื้นที่ราบสูงเป็นดินลูกรัง ส่วนพื้นที่ราบลุ่มเป็นดินดำและลูกรัง มีลำน้ำแม่มาว เป็นแม่น้ำสายหลักของตำบล โดยจะไหลผ่านพื้นที่ หมู่ 1,2,3,8,12,13 หมู่ 7,11 ใช้น้ำที่ไหลจากภูเขา คือลำห้วยแม่เผอะ หมู่ 10 ใช้น้ำจากลำห้วยข้าวเหลา หมู่ 15 ใช้น้ำจากลำห้วยขุนมาว กับลำห้วยผีหลวง หมู่ 14 ตั้งอยู่บนภูเขาสูงมีพื้นที่ติดประเทศพม่ามีสถานที่ท่องเที่ยวคือจุดชมวิวบ้านขอบด้ง และสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง คือ สถานีเกษตรหลวงอ่างขาง

1.4) จำนวนหมู่บ้าน 15 หมู่

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 15 หมู่ ได้แก่หมู่ที่ 1-15

หมู่ที่ 1 บ้านแม่มาวขี้เหล็ก

หมู่ที่ 2 บ้านแม่มาวต้นตุ้ม

หมู่ที่ 3 บ้านม่อนปิ่นเหนือ

หมู่ที่ 4 บ้านป่าฮิ้น

หมู่ที่ 5 บ้านลาน

หมู่ที่ 6 บ้านหัวนา

หมู่ที่ 7 บ้านสวนชา

หมู่ที่ 8 บ้านหนองบัว

หมู่ที่ 9 บ้านเวียงหวาย

หมู่ที่ 10 บ้านม่วงชุม

หมู่ที่ 11 บ้านป่าคา

หมู่ที่ 12 บ้านม่อนปิ่นใต้

หมู่ที่ 13 บ้านเด่นชัย

หมู่ที่ 14 บ้านขอบด้ง

หมู่ที่ 15 บ้านหนองไผ่

**1.5) จำนวนประชากร ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2560**

**ตารางที่ 1** จำนวนประชากรของแต่ละหมู่บ้านในตำบลม่อนปิ่น ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2560

| หมู่ที่ | หมู่บ้าน | ชาย | หญิง | รวม | จำนวนครัวเรือน |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | แม่มาวขี้เหล็ก | 420 | 424 | 844 | 256 |
| 2 | แม่มาวต้นตุ้ม | 331 | 377 | 708 | 238 |
| 3 | ม่อนปิ่นเหนือ | 553 | 590 | 1,143 | 356 |
| 4 | ป่าฮิ้น | 192 | 190 | 382 | 107 |
| 5 | บ้านลาน | 1,566 | 1,610 | 3,176 | 1,082 |
| 6 | หัวนา | 375 | 362 | 737 | 243 |
| 7 | สวนชา | 576 | 577 | 1,153 | 287 |
| 8 | หนองบัว | 227 | 238 | 465 | 172 |
| 9 | เวียงหวาย | 1,559 | 1,535 | 3,094 | 671 |
| 10 | ม่วงชุม | 897 | 873 | 1,770 | 552 |
| 11 | ป่าคา | 971 | 996 | 1,967 | 426 |
| 12 | ม่อนปิ่นใต้ | 365 | 408 | 773 | 206 |
| 13 | เด่นชัย | 159 | 188 | 347 | 98 |
| 14 | ขอบด้ง | 558 | 560 | 1,118 | 147 |
| 15 | หนองไผ่ | 768 | 726 | 1,494 | 303 |
| | **รวม** | **9,517** | **9,654** | **19,171** | **5,144** |

**2) สภาพทางเศรษฐกิจ**

2.1) อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพทำการเกษตรกรรม ทำนา ทำไร่ (กระเทียม ข้าวโพด หอมหัวใหญ่ ขิง ข้าวนาปี และถั่วเหลือง) รับจ้าง ทำสวน (ส้ม ลิ้นจี่) อาชีพเสริมมีน้อย

2.2) หน่วยธุรกิจ ในเขต อบต.

- สถานีบริการน้ำมัน 2 แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน (หลอด) 8 แห่ง

| | | |
|---|---|---|
| – ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า | – | แห่ง |
| – ตลาดสด | 1 | แห่ง |
| – โรงงานอุตสาหกรรม | – | แห่ง |
| – โรงสีขนาดเล็ก | 5 | แห่ง |
| – โรงสีขนาดใหญ่ | 1 | แห่ง |

**3) *สภาพทางสังคม***

**3.1) *สภาพเศรษฐกิจ*** ตำบลม่อนปิ่น เป็นสังคมชนบท ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประชากร ทั้งหมด 20,037 คน เป็นประชากรที่มีสัญชาติไทย จำนวน 9,943 คน สัญชาติจีน 12 คน สัญชาติอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ไทย 7,528 คน สัญชาติอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ไทย/จีน จำนวน 7,516 คน

ประชากรส่วนใหญ่มีฐานะยากจน บางหมู่บ้านยังต้องการพัฒนาด้านสังคม ชีวิตความเป็นอยู่ คือบ้านป่าคา บ้านหนองไผ่ บ้านขอบด้ง บ้านม่วงชุมและบ้านสวนชา ซึ่งประชากรส่วนใหญ่จะเป็นชนเผ่ามูเซอและปะหล่อง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา ประชาชนร้อยละ 97 นับถือศาสนาพุทธ ที่เหลือนับถือศาสนาคริสต์

**– วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 12 แห่ง ได้แก่**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. วัดคงคานิมิตร | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 1 | บ้านแม่มาวขี้เหล็ก |
| 2. วัดปทุมมาวาส | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 8 | บ้านหนองบัว |
| 3. วัดสุวรรณทราราม | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 12 | บ้านม่อนปิ่นใต้ |
| 4. วัดสุนทราวาส | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 9 | บ้านเวียงหวาย |
| 5. วัดพระธาตุเฉลิมพระเกียรติ | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 9 | บ้านเวียงหวาย |
| 6. วัดหัวนา | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 6 | บ้านหัวนา |
| 7. วัดสวนชา | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 7 | บ้านสวนชา |
| 8. วัดม่วงชุม | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 10 | บ้านม่วงชุม |
| 9. วัดบ้านลาน | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 5 | บ้านลาน |
| 10. วัดโพธิ์ทอง | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 5 | บ้านลาน |
| 11. วัดหนองบัว | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 5 | บ้านลาน |
| 12. วัดบ้านขอบด้ง | ตั้งอยู่ | ณ หมู่ที่ | 14 | บ้านขอบด้ง |

**3.2) การศึกษา**

ศูนย์เด็กเล็ก 6 แห่ง ได้แก่

| | | |
|---|---|---|
| (1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองบัว | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 8 | จำนวนนักเรียน 46 คน |
| (2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านม่วงชุม | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 10 | จำนวนนักเรียน 36 คน |
| (3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลาน | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 5 | จำนวนนักเรียน 41 คน |
| (4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนอแล | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 14 | จำนวนนักเรียน 33 คน |
| (5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเด่นชัย | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 13 | จำนวนนักเรียน 48 คน |
| (6) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองไผ่ | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 15 | จำนวนนักเรียน 45 คน |
| (7) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองเต่า | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 10 | จำนวนนักเรียน 45 คน |

รวมทั้งสิ้นจำนวน 294 คน

**โรงเรียนประถมศึกษา 8 แห่ง ได้แก่**

| | | |
|---|---|---|
| (1) โรงเรียนบ้านม่อนปิ่น | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 3 | จำนวนนักเรียน 166 คน |
| (2) โรงเรียนบ้านห้วนา | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 6 | จำนวนนักเรียน 176 คน |
| (3) โรงเรียนบ้านเวียงหวาย | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 9 | จำนวนนักเรียน 218 คน |
| (4) โรงเรียนบ้านม่วงชุม | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 10 | จำนวนนักเรียน 365 คน |
| (5) โรงเรียนบ้านลาน | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 5 | จำนวนนักเรียน 603 คน |
| (6) โรงเรียนบ้านขอบด้ง | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 14 | จำนวนนักเรียน 321 คน |
| (7) โรงเรียนบ้านม่วงชุมสาขาบ้านสวนชา | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 7 | จำนวนนักเรียน 97 คน |
| (8) โรงเรียนบ้านห้วนาสาขาห้วยหมากเลี่ยม | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 6 | จำนวนนักเรียน 213 คน |

รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,159 คน

4) **ด้านสาธารณสุข**

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 3 และ หมู่ 10
- เตียงคนไข้ จำนวน 10 เตียง

5) **ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน**

- สถานีตำรวจชุมชน (ตู้ยาม) จำนวน 1 แห่ง
- หน่วยงานทหารมวลชนสัมพันธ์ ทหารม้า และตำรวจตระเวนชายแดน
- ศูนย์กู้ชีพกู้ภัย อบต.ม่อนปิ่น (กู้ชีพกู้ภัยปิ่นทอง) ตั้งอยู่ทางเข้าองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

**6) การบริการพื้นฐาน**

6.1) การคมนาคม

ตำบลม่อนปิ่นมีเส้นทางเชื่อมต่อระหว่างอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน มีเส้นทางลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ และทางลูกรัง

| | | | |
|---|---|---|---|
| – ถนนลาดยางแอสฟัลติก | จำนวน | 10 | สาย |
| – ถนนคอนกรีต | จำนวน | 112 | สาย |
| – ถนนลูกรัง | จำนวน | 34 | สาย |
| – สะพาน | จำนวน | 24 | แห่ง |

6.2) การโทรคมนาคม

| | | | |
|---|---|---|---|
| – โทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ | จำนวน | 430 | เลขหมาย |
| – โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ | จำนวน | 11 | เลขหมาย |
| – จำนวนชุมสายโทรศัพท์ในเขตพื้นที่ | จำนวน | 1 | ชุมสาย |
| – ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | จำนวน | 1 | แห่ง |
| – สถานีวิทยุกระจายเสียง | จำนวน | – | สถานี |

6.3) การไฟฟ้า

| | | | |
|---|---|---|---|
| – ครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า | จำนวน | 4799 | หลังคาเรือน |
| – ไฟฟ้าสาธารณะ | จำนวน | 95 | จุด |

6.4) แหล่งน้ำธรรมชาติ

| | | | |
|---|---|---|---|
| – ลำน้ำ ลำห้วย | จำนวน | 8 | แห่ง |
| – บึง หนอง และอื่นๆ | จำนวน | 10 | แห่ง |

6.5) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

| | | | |
|---|---|---|---|
| – ฝาย | จำนวน | 34 | แห่ง |
| – บ่อน้ำตื้น | จำนวน | 290 | แห่ง |
| – บ่อโยก | จำนวน | 3 | แห่ง |
| – ประปา | จำนวน | 15 | หมู่บ้าน |

**7) ข้อมูลอื่นๆ**

7.1) ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

7.1.1) ทรัพยากรดิน

สภาพของดินส่วนใหญ่เป็นดินดำ เหมาะสำหรับทำสวน ทำไร่ โดยเฉพาะหอมหัวใหญ่และสวนส้ม สภาพของดินที่อยู่ในพื้นที่เป็นที่ลาดถึงลาดชัน เวลาฝนตกทำให้มีการชะล้างหน้าดิน ทำให้ดีขาดความอุดมสมบูรณ์ จึงจำเป็นต้องบำรุงรักษาดิน

7.1.2) ทรัพยากรน้ำ

พื้นที่ส่วนใหญ่มีน้ำตามธรรมชาติ แหล่งน้ำสำคัญได้แก่ ลำน้ำแม่มาว ลำห้วยแม่เผอะ และลำห้วยข้าวเหลา ลำห้วยส้าน ลำห้วยขุนมาว ลำห้วยผีหลวง

7.1.3) ทรัพยากรป่าไม้

ตำบลม่อนปิ่นมีพื้นที่ที่เป็นป่าไม้ค่อนข้างมาก พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตป่าสงวน

7.2) สถานที่ท่องเที่ยว

(1) จุดชมวิวบ้านขอบด้ง ตั้งอยู่ บ้านขอบด้ง หมู่ 14

(2) อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก (สาขาน้ำรู) ตั้งอยู่ บ้านสวนชา หมู่ 7

(3) สวนส้มธนาธร ตั้งอยู่ บ้านลาน หมู่ 5

(4) จุดชมวิว/ดูนก ดอยสันจุ๊

(5) วัดพระธาตุเฉลิมพระเกียรติ

**8) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น**

8.1) ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

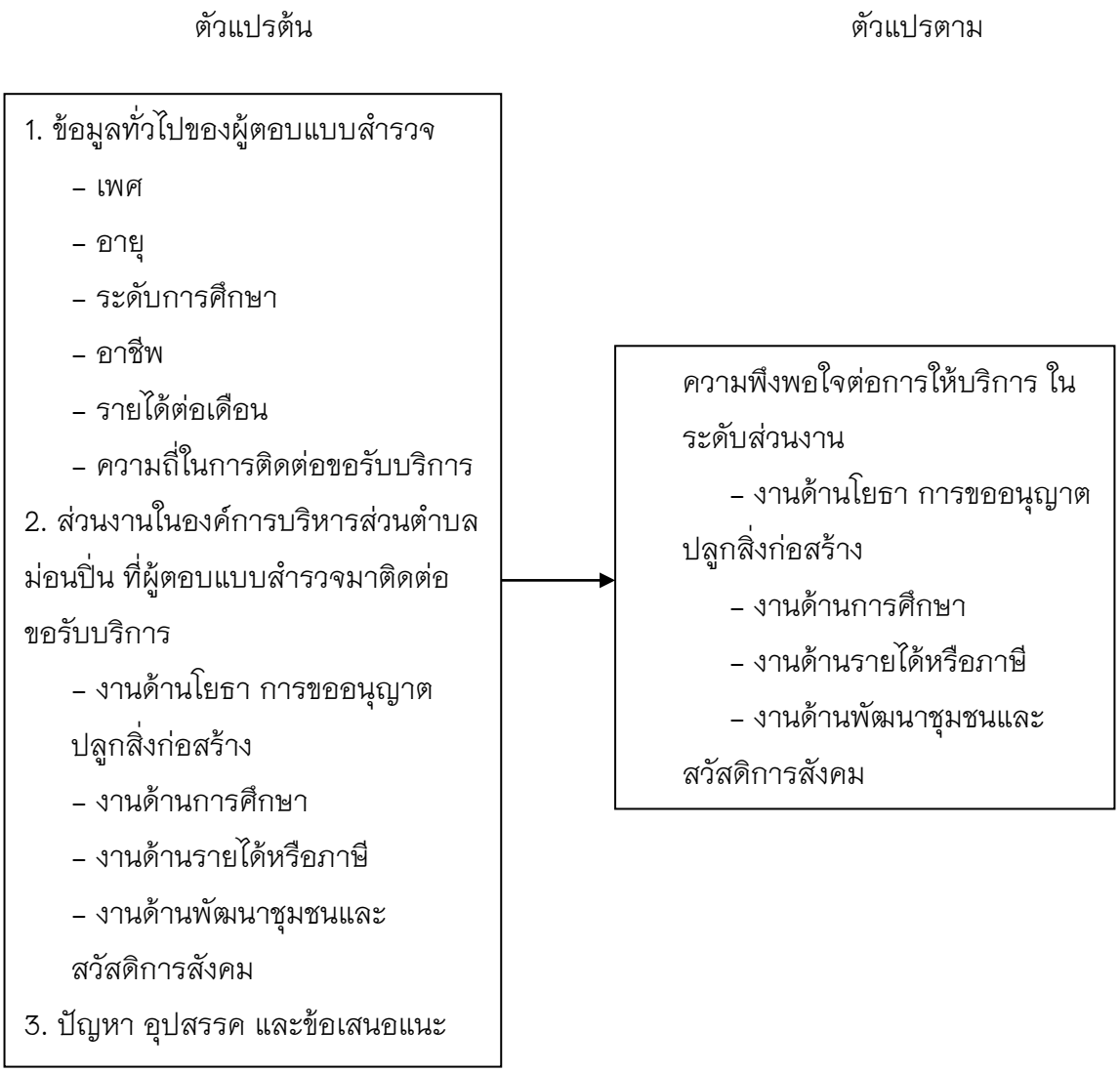
(1) จำนวนบุคลากร 57 อัตรา

| | |
|---|---|
| – ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | 21 อัตรา |
| – ตำแหน่งในส่วนการคลัง | 6 อัตรา |
| – ตำแหน่งในส่วนโยธา | 11 อัตรา |
| – ตำแหน่งในส่วนการศึกษา | 20 อัตรา |

(2) ระดับการศึกษา

| | |
|---|---|
| – มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา | 35 คน |
| – ปริญญาตรี | 15 คน |
| – ปริญญาโท | 7 คน |

**6. กรอบแนวคิด**




***ภาพที่ 1*** กรอบแนวคิด

# บทที่ 3

# วิธีการดำเนินงาน

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นซึ่งเข้ามารับบริการในส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น จำนวน 4,381 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น, สิงหาคม 2560) โดยได้ทำการคำนวณเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของ Taro Yamane ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ 0.05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่ม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{4{,}381}{1 + 4{,}381(0.05)^2}$$

$$n = 366.53 \approx 370$$

**ดังนั้น** จะต้องทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน

## 2. การสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้มีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นผู้ใช้บริการในส่วนงานต่างๆ จำนวน 4 งาน และในแต่ละงานจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) แสดงดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นจำแนกตามส่วนงานต่างๆ

| งาน | ผู้ใช้บริการ (คน) | สัดส่วน | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|---|---|---|---|
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 36 | 0.82 | 3 |
| งานด้านการศึกษา | 500 | 11.41 | 42 |
| งานด้านรายได้หรือภาษี | 3,245 | 74.07 | 274 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 600 | 13.70 | 51 |
| **รวม** | **4,381** | **100.00** | **370** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น แบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert–Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

**4. การเก็บรวบรวมข้อมูล**

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก การออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 370 คน

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติ ที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่ และองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

**5. การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

**การประเมินผล**

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงชั้นระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| ช่วงชั้น | | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | ระดับมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | ระดับมาก |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | ระดับปานกลาง |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | ระดับน้อย |
| 1.00 – 1.50 | หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจ ได้ดังนี้

**ตารางที่ 3** เกณฑ์การจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

| ช่วงคะแนนเฉลี่ย | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ | เกณฑ์ให้คะแนน |
|---|---|---|
| มากกว่า 4.75 ขึ้นไป | มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10 |
| มากกว่า 4.50 – 4.75 | ไม่เกินร้อยละ 95 | 9 |
| มากกว่า 4.25 – 4.50 | ไม่เกินร้อยละ 90 | 8 |
| มากกว่า 4.00 – 4.25 | ไม่เกินร้อยละ 85 | 7 |
| มากกว่า 3.75 – 4.00 | ไม่เกินร้อยละ 80 | 6 |
| มากกว่า 3.50 – 3.75 | ไม่เกินร้อยละ 75 | 5 |
| มากกว่า 3.25 – 3.50 | ไม่เกินร้อยละ 70 | 4 |
| มากกว่า 3.00 –3.25 | ไม่เกินร้อยละ 65 | 3 |
| มากกว่า 2.75 – 3.00 | ไม่เกินร้อยละ 60 | 2 |
| มากกว่า 2.50 – 2.75 | ไม่เกินร้อยละ 55 | 1 |
| ต่ำกว่า 2.50 | น้อยกว่าร้อยละ 50 | 0 |

**ที่มา:** ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558

# บทที่ 4
# ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ได้แบ่งผลการสำรวจออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น และการสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น จำนวน 370 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศชาย ร้อยละ 36.76 เพศหญิง ร้อยละ 56.48 และเพศทางเลือก ร้อยละ 6.76

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51–60 ปี ร้อยละ 21.08 รองลงมาได้แก่ อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20.00 อายุระหว่าง 41–50 ปี ร้อยละ 19.46 อายุระหว่าง 21–30 ปี ร้อยละ 19.19 อายุระหว่าง 31–40 ปี ร้อยละ 16.49 และอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 3.78 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.54 รองลงมาได้แก่ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 17.84 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 14.32 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 9.46 ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 9.46 และมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ร้อยละ 8.38 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 37.57 รองลงมาได้แก่ เกษตรกรรม ร้อยละ 24.05 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 11.89 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 10.81 รับราชการ/พนักงานรัฐ ร้อยละ 5.94 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 4.87 และอื่นๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 4.87 ตามลำดับ

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001–7,000 บาท ร้อยละ 29.19 รองลงมาได้แก่ ระหว่าง 7,501–10,000 บาท ร้อยละ 23.24 ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 22.43 ระหว่าง 10,001–12,500 บาท ร้อยละ 12.43 ระหว่าง 12,501–15,000 บาท ร้อยละ 8.65 และมากกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 4.06 ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 4)

**ตารางที่ 4** ความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ (n=370)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **1. เพศ** | | |
| ชาย | 136 | 36.76 |
| หญิง | 209 | 56.48 |
| เพศทางเลือก | 25 | 6.76 |
| **2. อายุ** | | |
| ไม่เกิน 20 ปี | 14 | 3.78 |
| 21 – 30 ปี | 71 | 19.19 |
| 31 – 40 ปี | 61 | 16.49 |
| 41 – 50 ปี | 72 | 19.46 |
| 51 – 60 ปี | 78 | 21.08 |
| ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป | 74 | 20.00 |
| **3. ระดับการศึกษา** | | |
| ไม่ได้รับการศึกษา | 35 | 9.46 |
| ประถมศึกษา | 150 | 40.54 |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | 31 | 8.38 |
| มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า | 53 | 14.32 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 66 | 17.84 |
| ปริญญาตรีหรือสูงกว่า | 35 | 9.46 |
| **4. อาชีพ** | | |
| รับราชการ/พนักงานรัฐ | 22 | 5.94 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 18 | 4.87 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 40 | 10.81 |
| เกษตรกรรม | 89 | 24.05 |
| รับจ้างทั่วไป | 139 | 37.57 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 44 | 11.89 |
| อื่นๆ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา | 18 | 4.87 |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

**ตารางที่ 4 (ต่อ)** ความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ (n=370)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **5. รายได้ต่อเดือน** | | |
| ไม่เกิน 5,000 บาท | 83 | 22.43 |
| 5,001–7,500 บาท | 108 | 29.19 |
| 7,501–10,000 บาท | 86 | 23.24 |
| 10,001–12,500 บาท | 46 | 12.43 |
| 12,501–15,000 บาท | 32 | 8.65 |
| มากกว่า 15,000 บาท | 15 | 4.06 |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

จากการสำรวจข้อมูลการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 60.54 รองลงมาได้แก่ 2–3 ครั้ง ร้อยละ 27.03 มากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 6.49 และ 4–5 ครั้ง ร้อยละ 5.94 ตามลำดับ

ด้านส่วนงานที่ผู้ตอบแบบสำรวจมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 74.06 รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 13.78 งานด้านการศึกษา ร้อยละ 11.35 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 0.81 ตามลำดับ

ด้านเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องการชำระภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ 79.19 รองลงมาได้แก่ การขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยผู้พิการ ร้อยละ 31.89 การใช้บริการอินเตอร์เนต (Internet) ตำบล ร้อยละ 28.65 การขอประกอบกิจการจัดตั้งสถานบริการที่ต้องได้รับอนุญาต ร้อยละ 20.54 การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ 20.27 การออกแบบอาคาร ขออนุญาตต่อสร้างปลูกสร้างอาคาร ร้อยละ 16.22 การขอบริการด้านสาธารณสุข เช่น ฉีดพ่นสารเคมีป้องกันยุง ฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า ร้อยละ 10.00 การขอรับบริการกู้ภัยหรือการรับ–ส่งผู้ป่วย ร้อยละ 6.49 การร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ ร้อยละ 6.22 การขอรับการช่วยเหลือ และฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน ร้อยละ 4.60 และอื่นๆ เช่น การขอคำปรึกษาทางกฎหมายและคดี ร้อยละ 3.51 ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 5)

**ตารางที่ 5** ความถี่และร้อยละของข้อมูลการเข้าใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ของผู้ตอบแบบสำรวจ

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **1. จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น** | | |
| 1 ครั้ง | 224 | 60.54 |
| 2–3 ครั้ง | 100 | 27.03 |
| 4–5 ครั้ง | 22 | 5.94 |
| มากกว่า 5 ครั้ง | 24 | 6.49 |
| **2. ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น** | | |
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 3 | 0.81 |
| งานด้านการศึกษา | 42 | 11.35 |
| งานด้านรายได้หรือภาษี | 274 | 74.06 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 51 | 13.78 |
| **3. เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น** (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| การชำระภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ | 293 | 79.19 |
| การขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยผู้พิการ | 118 | 31.89 |
| การใช้บริการอินเตอร์เนต (Internet) ตำบล | 106 | 28.65 |
| การขอประกอบกิจการจัดตั้งสถานบริการที่ต้องได้รับอนุญาต | 76 | 20.54 |
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | 75 | 20.27 |
| การออกแบบอาคาร ขออนุญาตต่อสร้างปลูกสร้างอาคาร | 60 | 16.22 |
| การขอบริการด้านสาธารณสุข เช่น ฉีดพ่นสารเคมีป้องกันยุง ฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า | 37 | 10.00 |
| การขอรับบริการกู้ภัยหรือการรับ–ส่งผู้ป่วย | 24 | 6.49 |
| การร้องเรียน ร้องทุกข์ และอุทธรณ์ | 23 | 6.22 |
| การขอรับการช่วยเหลือ และฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน | 17 | 4.60 |
| อื่นๆ เช่น การขอคำปรึกษาทางกฎหมายและคดี | 13 | 3.51 |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

**2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น**

**2.1 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น**

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นในครั้งนี้ ได้แยกพิจารณาการประเมินออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวม
- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา
- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี
- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยกำหนดค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

| **ช่วงชั้น** | | **ระดับความคิดเห็น** |
|---|---|---|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | ระดับมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | ระดับมาก |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | ระดับปานกลาง |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | ระดับน้อย |
| 1.00 – 1.50 | หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

### 2.1.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวม

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.84 โดยมีรายละเอียดในกรอบงานต่างๆ ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.77 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน-มาทีหลังอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.76) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.71) ตามลำดับ

ช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.68 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.67) ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.82 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.84) เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.81) และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.79) ตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.80 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.85) และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 6)

**ตารางที่ 6** ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานในภาพรวม

| กรอบงาน | ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| **1. ขั้นตอนการให้บริการ** | **4.77** | **0.31** | มากที่สุด |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.84 | 0.37 | มากที่สุด |
| 1.2 มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน–มาทีหลังอย่างยุติธรรม | 4.76 | 0.45 | มากที่สุด |
| 1.3 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว | 4.71 | 0.48 | มากที่สุด |
| **2. ช่องทางการให้บริการ** | **4.68** | **0.38** | มากที่สุด |
| 2.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน | 4.67 | 0.51 | มากที่สุด |
| 2.2 มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน | 4.68 | 0.48 | มากที่สุด |
| **3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **4.82** | **0.26** | มากที่สุด |
| 3.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม | 4.79 | 0.43 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ | 4.84 | 0.39 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.86 | 0.36 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 4.81 | 0.41 | มากที่สุด |
| **4. สิ่งอำนวยความสะดวก** | **4.80** | **0.41** | มากที่สุด |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย | 4.85 | 0.36 | มากที่สุด |
| 4.2 สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน | 4.87 | 0.34 | มากที่สุด |
| 4.3 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย | 4.80 | 0.41 | มากที่สุด |
| **ภาพรวม** | **4.84** | **0.24** | **มากที่สุด** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

### 2.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.78 โดยมีรายละเอียดในกรอบงานต่างๆ ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.56 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และมีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน-มาทีหลังอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 5.00 ซึ่งประเด็นทั้งหมดได้รับระดับความพึงพอใจเท่ากัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 5.00) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 5.00) และเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ค่าเฉลี่ย 5.00)

สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.89 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 5.00) และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาได้แก่ สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.67) ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 7)

**ตารางที่ 7** ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| กรอบงาน | ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| **1. ขั้นตอนการให้บริการ** | **4.56** | **0.51** | มากที่สุด |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.67 | 0.58 | มากที่สุด |
| 1.2 มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน–มาทีหลังอย่างยุติธรรม | 4.67 | 0.58 | มากที่สุด |
| 1.3 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว | 4.33 | 0.58 | มาก |
| **2. ช่องทางการให้บริการ** | **4.50** | **0.50** | มาก |
| 2.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน | 4.33 | 0.58 | มาก |
| 2.2 มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน | 4.67 | 0.58 | มากที่สุด |
| **3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **5.00** | **0.00** | มากที่สุด |
| 3.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| **4. สิ่งอำนวยความสะดวก** | **4.89** | **0.19** | มากที่สุด |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 4.2 สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน | 4.67 | 0.58 | มากที่สุด |
| 4.3 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| **ภาพรวม** | **4.78** | **0.13** | **มากที่สุด** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

### 2.1.3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.75 โดยมีรายละเอียดในกรอบงานต่างๆ ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.76 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน–มาทีหลังอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.79) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) ตามลำดับ

ช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.64 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.77 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.83) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.69) และเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.64) ตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.78 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาได้แก่ สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.79) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.71) ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 8)

**ตารางที่ 8** ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา

| กรอบงาน | ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| **1. ขั้นตอนการให้บริการ** | **4.76** | **0.32** | มากที่สุด |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.79 | 0.42 | มากที่สุด |
| 1.2 มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน–มาทีหลังอย่างยุติธรรม | 4.83 | 0.38 | มากที่สุด |
| 1.3 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว | 4.67 | 0.48 | มากที่สุด |
| **2. ช่องทางการให้บริการ** | **4.64** | **0.34** | มากที่สุด |
| 2.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน | 4.69 | 0.47 | มากที่สุด |
| 2.2 มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน | 4.60 | 0.50 | มากที่สุด |
| **3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **4.77** | **0.23** | มากที่สุด |
| 3.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม | 4.69 | 0.47 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ | 4.91 | 0.30 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.83 | 0.38 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 4.64 | 0.49 | มากที่สุด |
| **4. สิ่งอำนวยความสะดวก** | **4.78** | **0.22** | มากที่สุด |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย | 4.71 | 0.46 | มากที่สุด |
| 4.2 สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน | 4.79 | 0.42 | มากที่สุด |
| 4.3 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย | 4.83 | 0.38 | มากที่สุด |
| **ภาพรวม** | **4.75** | **0.17** | **มากที่สุด** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

### 2.1.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษีของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.78 โดยมีรายละเอียดในกรอบงานต่างๆ ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.76 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน-มาทีหลังอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.74) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.69) ตามลำดับ

ช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.64) ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.83 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.84) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.83) และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.84 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.87) และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.77) ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 9)

**ตารางที่ 9** ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี

| กรอบงาน | ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| **1. ขั้นตอนการให้บริการ** | **4.76** | **0.31** | มากที่สุด |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.85 | 0.36 | มากที่สุด |
| 1.2 มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน–มาทีหลังอย่างยุติธรรม | 4.74 | 0.47 | มากที่สุด |
| 1.3 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว | 4.69 | 0.50 | มากที่สุด |
| **2. ช่องทางการให้บริการ** | **4.66** | **0.39** | มากที่สุด |
| 2.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน | 4.64 | 0.52 | มากที่สุด |
| 2.2 มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน | 4.67 | 0.49 | มากที่สุด |
| **3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **4.83** | **0.25** | มากที่สุด |
| 3.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม | 4.80 | 0.43 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ | 4.83 | 0.41 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.84 | 0.38 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 4.85 | 0.37 | มากที่สุด |
| **4. สิ่งอำนวยความสะดวก** | **4.84** | **0.24** | มากที่สุด |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย | 4.87 | 0.33 | มากที่สุด |
| 4.2 สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด |
| 4.3 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย | 4.77 | 0.43 | มากที่สุด |
| **ภาพรวม** | **4.78** | **0.17** | **มากที่สุด** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

**2.1.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.84 โดยมีรายละเอียดในกรอบงานต่างๆ ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.85 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.86) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน–มาทีหลังอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.82) ตามลำดับ

ช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.84 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.82) ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.81 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.98) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.86) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.80) และเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.71) ตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.87 ซึ่งประเด็นที่ได้รับระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในกรอบงานนี้ คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมาได้แก่ สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.88) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 10)

**ตารางที่ 10** ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม

| กรอบงาน | ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| **1. ขั้นตอนการให้บริการ** | **4.85** | **0.29** | มากที่สุด |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด |
| 1.2 มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน–มาทีหลังอย่างยุติธรรม | 4.82 | 0.39 | มากที่สุด |
| 1.3 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด |
| **2. ช่องทางการให้บริการ** | **4.84** | **0.31** | มากที่สุด |
| 2.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน | 4.82 | 0.48 | มากที่สุด |
| 2.2 มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด |
| **3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **4.81** | **0.33** | มากที่สุด |
| 3.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด |
| 3.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.98 | 0.14 | มากที่สุด |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 4.71 | 0.50 | มากที่สุด |
| **4. สิ่งอำนวยความสะดวก** | **4.87** | **0.25** | มากที่สุด |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย | 4.80 | 0.40 | มากที่สุด |
| 4.2 สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด |
| 4.3 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและ ระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย | 4.92 | 0.27 | มากที่สุด |
| **ภาพรวม** | **4.84** | **0.24** | **มากที่สุด** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

## 2.2 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นในครั้งนี้ ได้แยกพิจารณาการประเมินออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี
- การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยกำหนระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

| ช่วงคะแนนเฉลี่ย | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ | เกณฑ์ให้คะแนน |
|---|---|---|
| มากกว่า 4.75 ขึ้นไป | มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป | 10 |
| มากกว่า 4.50 – 4.75 | ไม่เกินร้อยละ 95 | 9 |
| มากกว่า 4.25 – 4.50 | ไม่เกินร้อยละ 90 | 8 |
| มากกว่า 4.00 – 4.25 | ไม่เกินร้อยละ 85 | 7 |
| มากกว่า 3.75 – 4.00 | ไม่เกินร้อยละ 80 | 6 |
| มากกว่า 3.50 – 3.75 | ไม่เกินร้อยละ 75 | 5 |
| มากกว่า 3.25 – 3.50 | ไม่เกินร้อยละ 70 | 4 |
| มากกว่า 3.00 –3.25 | ไม่เกินร้อยละ 65 | 3 |
| มากกว่า 2.75 – 3.00 | ไม่เกินร้อยละ 60 | 2 |
| มากกว่า 2.50 – 2.75 | ไม่เกินร้อยละ 55 | 1 |
| ต่ำกว่า 2.50 | น้อยกว่าร้อยละ 50 | 0 |

**2.2.1** การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

จากการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นในภาพรวม พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยในรายละเอียด พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 93.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 11)

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

| กรอบงาน | คะแนนเฉลี่ย $(\bar{X})$ | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ | เกณฑ์ให้คะแนน |
|---|---|---|---|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ | 4.77 | 95.40 | 10 |
| 2. ช่องทางการให้บริการ | 4.68 | 93.60 | 9 |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.82 | 96.40 | 10 |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.80 | 96.00 | 10 |
| **ภาพรวม** | **4.84** | **96.80** | **10** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

### 2.2.2 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยในรายละเอียด พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 100.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 90.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 12)

**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| กรอบงาน | คะแนนเฉลี่ย $(\bar{X})$ | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ | เกณฑ์ให้คะแนน |
|---|---|---|---|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ | 4.56 | 91.20 | 9 |
| 2. ช่องทางการให้บริการ | 4.50 | 90.00 | 8 |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 5.00 | 100.00 | 10 |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.89 | 97.80 | 10 |
| **ภาพรวม** | **4.78** | **95.60** | **10** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

### 2.2.3 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา

จากการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นส่วนงานด้านการศึกษา พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 โดยในรายละเอียด พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 13)

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา

| กรอบงาน | คะแนนเฉลี่ย $(\bar{X})$ | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ | เกณฑ์ให้คะแนน |
|---|---|---|---|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ | 4.76 | 95.20 | 10 |
| 2. ช่องทางการให้บริการ | 4.64 | 92.80 | 9 |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.77 | 95.40 | 10 |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.78 | 95.60 | 10 |
| **ภาพรวม** | **4.75** | **95.00** | **9** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

### 2.2.4 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี

จากการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยในรายละเอียด พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 93.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 14)

**ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี

| กรอบงาน | คะแนนเฉลี่ย $(\bar{X})$ | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ | เกณฑ์ให้คะแนน |
|---|---|---|---|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ | 4.76 | 95.20 | 10 |
| 2. ช่องทางการให้บริการ | 4.66 | 93.20 | 9 |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.83 | 96.60 | 10 |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.84 | 96.80 | 10 |
| **ภาพรวม** | **4.78** | **95.60** | **10** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

### 2.2.5 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นส่วนงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยในรายละเอียด พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 15)

**ตารางที่ 15** ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม

| กรอบงาน | คะแนนเฉลี่ย $(\bar{X})$ | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ | เกณฑ์ให้คะแนน |
|---|---|---|---|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ | 4.85 | 97.00 | 10 |
| 2. ช่องทางการให้บริการ | 4.84 | 96.80 | 10 |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.81 | 96.20 | 10 |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.87 | 97.40 | 10 |
| **ภาพรวม** | **4.84** | **96.80** | **10** |

**ที่มา:** จากการคำนวณ

## 3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

### 3.1 ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

การสำรวจปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นดังต่อไปนี้

- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ
- ขาดเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความชำนาญด้านไฟฟ้าในการปฏิบัติงาน (การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ)
- การจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึง

### 3.2 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

การสำรวจข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นดังต่อไปนี้

- ควรจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มเติมสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ
- ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านไฟฟ้ามาบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงาน
- ควรปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ และควรจัดหารถเก็บขยะขนาดเล็กเพิ่มเติม เพื่อบริการจัดเก็บขยะในพื้นที่ที่รถขยะคันใหญ่เข้าไปไม่ถึง

# บทที่ 5
# สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น จำนวน 370 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศชาย ร้อยละ 36.76 เพศหญิง ร้อยละ 56.48 และเพศทางเลือก ร้อยละ 6.76 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีอายุระหว่าง 51–60 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและเกษตรกรรม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001–7,000 บาท

สำหรับข้อมูลการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี โดยด้านเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องการชำระภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ รองลงมาได้แก่ การขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยผู้พิการ

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

### 2.1 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.84 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 กรอบงาน

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.78 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อ

ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 3 กรอบงาน ยกเว้นช่องทางการให้บริการ ที่อยู่ในระดับมาก

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.75 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 กรอบงาน

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษีของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.78 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 กรอบงาน

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.84 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 กรอบงาน

### 2.2 การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นในภาพรวมมีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.80) โดยขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 ยกเว้**น**ช่องทางการให้บริการที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.60) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มี

ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 **ส่วน**ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9 และ 8 ตามลำดับ

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.00) โดยขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 ยกเว้นช่องทางการให้บริการ ที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.60) โดยขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 ยกเว้นช่องทางการให้บริการ ที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 9

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.80) โดยทั้งขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10

## 3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

การสำรวจปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ ขาดเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความชำนาญด้านไฟฟ้าในการปฏิบัติงาน (การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ) และการจัดเก็บขยะไม่ทั่วถึง สำหรับข้อเสนอแนะพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นว่าควรจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มเติมสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านไฟฟ้ามาบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงาน และควรปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ และควรจัดหารถเก็บขยะขนาดเล็กเพิ่มเติมเพื่อบริการจัดเก็บขยะในพื้นที่ที่รถขยะคันใหญ่เข้าไปไม่ถึง

# ภาคผนวก

# ภาคผนวก ก
# แบบสำรวจ

**แบบสำรวจ**

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น**

**อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่**

---

แบบสำรวจนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจฉบับนี้ โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ม่อนปิ่น
ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

**ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ**

**คณะผู้วิจัย**

หน่วยที่.....

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน

**1. เพศ**

☐1. ชาย ☐2. หญิง ☐3. เพศทางเลือก

**2. อายุ**

☐1. ไม่เกิน 20 ปี ☐2. อายุ 21 – 30 ปี ☐3. อายุ 31 – 40 ปี

☐4. อายุ 41 – 50 ปี ☐5. อายุ 51 – 60 ปี ☐6. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษา**

☐1. ไม่ได้รับการศึกษา ☐2. ประถมศึกษา ☐3. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐5. อนุปริญญา/ปวส. ☐6. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

**4. อาชีพ**

☐1. รับราชการ/พนักงานรัฐ ☐2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐3. พนักงานบริษัทเอกชน

☐4. เกษตรกรรม ☐5. รับจ้างทั่วไป ☐6. ธุรกิจส่วนตัว

☐7. อื่นๆ ระบุ.....

**5. รายได้ต่อเดือน (ครอบครัวหรือคนเดียว)**

☐1. ไม่เกิน 5,000 บาท ☐2. 5,001–7,500 บาท ☐3. 7,501–10,000 บาท

☐4. 10,001–12,500 บาท ☐5. 12,501–15,000 บาท ☐6. มากกว่า 15,000 บาท

**6. ในรอบ ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นจำนวนกี่ครั้ง**

☐1. 1 ครั้ง ☐2. 2–3 ครั้ง ☐3. 4–5 ครั้ง

☐4. มากกว่า 5 ครั้ง

**7. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านมาติดต่อขอรับบริการในส่วนงานใดบ้าง**

☐1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ☐2. งานด้านการศึกษา

☐3. งานด้านรายได้หรือภาษี ☐4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**8. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

☐1. ขอคำปรึกษาทางกฎหมายและคดี

☐2. ร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์

☐3. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ

☐4. ขอรับการช่วยเหลือและฟื้นฟูบรรเทาความเดือดร้อน

☐5. ขอรับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยผู้พิการ เป็นต้น

☐6. การขอรับบริการกู้ภัยหรือการ รับ-ส่ง ผู้ป่วย

☐7. การใช้บริการ Internet ตำบล

☐8. การออกแบบอาคาร/ขออนุญาตต่อสร้างปลูกสร้างอาคาร

☐9. การขอบริการด้านสาธารณสุข เช่น ฉีดพ่นสารเคมีป้องกันไข้เลือดออก ฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า

☐10. การขอประกอบกิจการ จัดตั้งสถานบริการที่ต้องได้รับอนุญาต

☐11. การชำระภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่

☐12. อื่นๆ ระบุ.....

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน

| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนงาน** (งานที่ท่านได้รับบริการตามข้อที่ 7 ในตอนที่ 1) | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | | | | | |
| 2. มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน–มาทีหลังอย่างยุติธรรม | | | | | |
| 3. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| 4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อเข้ารับบริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 5. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่ชัดเจน | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ | | | | | |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส | | | | | |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | | | | | |
| 10. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย | | | | | |
| 11. สถานที่บริการมีป้ายกำกับแสดงอยู่อย่างชัดเจน | | | | | |
| 12. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาอย่างชัดเชนและเข้าใจง่าย | | | | | |

**ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น**

1. ท่านประสบปัญหาจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นอย่างไรบ้าง

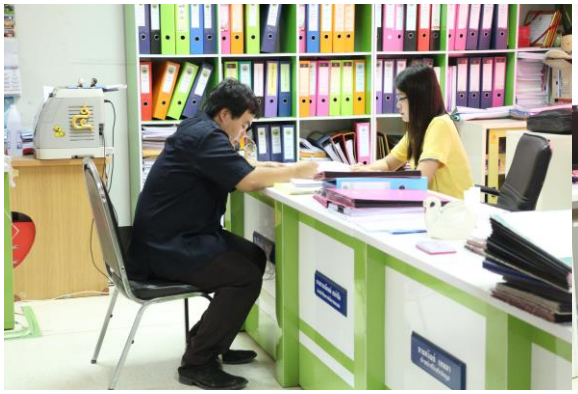
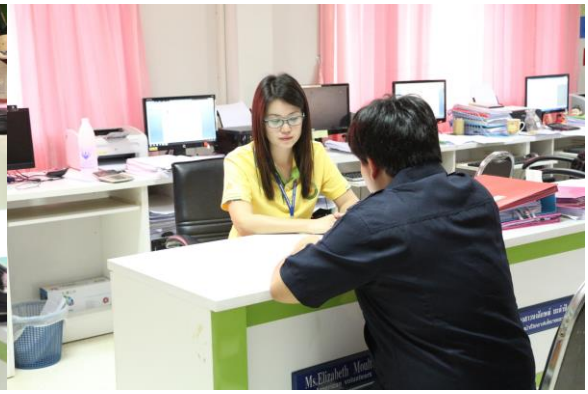
.....

.....

.....

-----ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ------

# ภาคผนวก ข
# ภาพการสำรวจข้อมูล

# บรรณานุกรม

กรมส่งเสริการปกครองท้องถิ่น. (2558). **ประกาศเรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2558**. สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร

จรัล วงศ์สวัสดิ์. (2533). **แบบแผนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้งกรรมการโดยตำแหน่ง**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หน้า 102.

ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์ . (2539). สถิติพื้นฐาน . โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา. ขอนแก่น.

นฤมล เมืองเดช. (2550). **บทบาทสตรี กับการมี ส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. หน้า 21.

นเร เหล่าวิชยา. (2539). **การศึกษารูปแบบการพัฒนาโครงการสุพรรณบุรี : พื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น**. โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร. หน้า 9.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น** พิมพ์ครั้งที่ 3. โรงพิมพ์ครุสภา กรุงเทพมหานคร. หน้า 11.

ประหยัด หงษ์ทองคำ. (2556). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช กรุงเทพมหานคร. หน้า 6.

วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555. องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่. จังหวัดนครราชสีมา.

สุวิมล ติรกานันท์. (2549). การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: สู่แนวทางการปฏิบัติ. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.

องค์การบริหารส่วนตำบลปางหินฝน. (2559). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ. 2560-2562).http://www.panghinfon.go.th/pdf/%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%92%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9B%E0%B8%B5%20(%E0%B8%9E.%E0%B8%A8.%202560-2562).pdf .เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2559.

อัฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Davis, Kaith. (1997). Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior. New York. McGraw-Hill Book Company.

Mullin, Luarie. (1985). Management and Organization Behavior. London. Pitman Company