

รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
ตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2565

จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

คำนำ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ การบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ประจำปีงบประมาณ 2565 ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่า ผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผน พัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะทำงาน
ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
กันยายน 2565

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| 1.3 ขอบเขตของการศึกษา | 2 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ | 3 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ | 4 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ | 7 |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 11 |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ | 12 |
| 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน | 14 |
| 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) | 15 |
| 2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง | 16 |
| 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 24 |
| 3 วิธีดำเนินการศึกษา | |
| 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา | 26 |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 26 |
| 3.3 การสร้างเครื่องมือ | 27 |
| 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา | 28 |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล | 28 |

สารบัญ(ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 28 |
| บทที่ | |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง โดยแยกตามงานที่ให้บริการ | 31 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ในภาพรวม | 59 |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 61 |
| 5.2 อภิปรายผล | 62 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 64 |
| บรรณานุกรม | 65 |
| ภาคผนวก | |
| แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ | |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแล การบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำ ดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คຸ້มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มี อุตสาหกรรม ในครอบครัว คຸ້มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มี ตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วน

ท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานเพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ 2565 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนไม่น้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1 โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี
- 2 โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน
- 3 โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล
- 4 โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ประเด็นการให้บริการต่างๆ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ

2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง สภาวะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

1. หลักความสอดคล้อง
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
- 2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

บริการของรัฐ หมายถึง บริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Service public administrative) ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (รัฐ) ที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่วนใหญ่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าตอบแทน กิจกรรมเหล่านี้เป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน เช่น ด้านการยุติธรรม การสาธารณสุข การศึกษา ของชาติ ด้านสังคม วัฒนธรรม การรักษาความสงบ และความปลอดภัยของสังคม

2. การบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และ มีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่ เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการ ดำเนินชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือ หน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็น การแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการ พิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่าย แรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์การ ราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชน ออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ต้นไทย. 2533: 27) ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัว บริการ (Service) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัย เหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุด หนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่ เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อ สนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่หรือ บุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิต หรือ ตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547 : 13)

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การ ให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคน เท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของ กฎหมายไม่มี การแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้ มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการ จะต้องมองว่า การ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะ ถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพผลเสียถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการ อย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการ อย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน นพคุณ ตีลภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเล็กน้อยใสใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการ บริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็น เครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้ บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐ จัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนที่ในอนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber (1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอรหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

Katz, and Kahn (1978 : 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

Hoffman and Bateson (2006). ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวกร บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (2538 : 4) ได้กำหนดหลักการบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีหลักการให้การบริการดังนี้

1. หลักในการปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา
- 2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 3) ไม่ผิคนัด
- 4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. หลักในการปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า - ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า - ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2) ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู๋ บังประตูหรือหน้าต่าง

3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย่นไปย่นมา

4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางขีดฝานั่งห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

7) สะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

- 1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงาน แต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
- 3) ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

1) ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

1.2) ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงาน ของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกรังแกเหมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และ กระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจ เอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3) บริการใจ ถ้าประชาชนต้องรอรระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนในแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญได้แก่

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จ

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเข้าใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่

แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจงจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) แตกต่างกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง (2545, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

พิน ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Porter and Lawler (2543 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ แนวคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมาก หรือ น้อย

Shelly (1975 : 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข

จากความหมาย และ คำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้คือ ความพึงพอใจ หมายถึง หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนอง ความต้องการของบุคคลนั้นได้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิด ความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มารับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

Millet (1954 : 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความต้องการในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้ นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 1157) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่างๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาววิชาการ รวดเร็วมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 33) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อีกทั้งความพึงพอใจยังเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งไม่สามารถสังเกต หรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นจะต้องสังเกต และสันนิษฐานจากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ที่เป็นเป้าหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้คือ (สงวนศรี วิรัชชัย, 2527: 64-65)

1. มาตรฐานวัดเจตคติของเทอร์สโตน (Thurstone's Equal-appearing interval scale)

เทอร์สโตนได้เสนอให้รวบรวมข้อความที่แสดงเจตคติต่อที่หมายให้ได้จำนวนมากกว่า 100 ข้อความ โดยให้มีทั้งข้อความที่เป็นนิมิตอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมิตไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลางๆ ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินเสนออย่างเป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับพิจารณาแบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่างกัันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าเห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

2. มาตรฐานวัดของลิเคิร์ต (Likert's summated rating scale)

การจัดให้มีข้อความที่แสดงเจตคติที่หมายในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง (ข้อความหนึ่งๆ จะแสดงทิศทางของเจตคติเพียงทิศทางเดียว คือ นิมิต หรือ นิเสธ) แล้วให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น หรือตอบว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้นๆ มากน้อยเพียงใด คำตอบของแต่ละข้อความจะมีให้เลือกตอบ 5 ช่วง ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย เฉยๆ หรือยังไม่ได้ตัดสินใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

มาตรฐานวัดเจตคติแบบนี้นิยมใช้กันมาก เพราะ สร้างได้ง่ายกว่าแบบของเทอร์สโตน และ ในระยะหลังๆ ก็มีการดัดแปลงไปบ้าง เช่น ตัดคำตอบที่เป็นกลาง (ยังไม่ได้ตัดสินใจ) ออกไป ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ตอบไม่แน่ใจในการประเมินของตน หรือผู้ที่ไม่ต้องการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริงมักจะเลือกคำตอบนี้ และในบางครั้งก็มีการเพิ่มช่วงคำตอบเป็น 6-7 หรือ 8-9 ช่วง แล้วแต่จุดประสงค์ของการวัด

3. มาตรฐานจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกู๊ดซัคซี และ แทนเนนเบอร์ม (Osgood, Suci and Tannenbaum) เสนอการวัดเจตคติโดยให้ผู้ตอบประเมินคุณสมบัติที่อาจจะมีได้ในทางตรงกันข้ามกัน เช่น ดี - เลว อ่อนแอ - เข้มแข็ง ใจกว้าง - ขยั้น สุภาพ - หยาบคาย ฯลฯ ของบุคคล

4. มาตรฐานวัดระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale)

การวัดเจตคติต่อผู้คน โดยจัดให้มีข้อความแสดงถึงความสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่จะมีต่อผู้เป็นที่หมายของเจตคติ 7 ข้อความ แต่ละข้อความจะบ่งบอกความสัมพันธ์ทางสังคมในระดับต่างๆ กัน ตั้งแต่ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมาก ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิมิตไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิเสธ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มคนที่เป็นที่หมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้มาเยือนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรฐานนี้เสนอโดยโบการ์ตัส (Bogardus)

5. การจัดให้มีข้อความชุดหนึ่ง ซึ่งแต่ละข้อความจะแสดงเจตคติในทิศทางเดียวกัน แต่มีความเข้มข้น หรือปริมาณของความรู้สึกแตกต่างกัน ข้อความชุดนี้จะจัดเรียงลำดับความเข้มข้นของเจตคติที่มีอยู่ในแต่ละข้อความไว้ แล้วให้ผู้เลือกตอบด้วยข้อความใดข้อความหนึ่ง โดยถือว่าคำตอบ

หรือ ข้อความที่ผู้ตอบเลือกจะเป็นการยืนยันคำตอบ หรือข้อความที่แสดงความเข้มต่างๆ กัน ตั้งแต่ มากไปหาน้อย ถ้าผู้ตอบเลือกตอบว่าเป็นเพื่อนสนิท ก็จะสรุปว่า ผู้ตอบยืนยันไปจนถึงการยอมรับเป็น เพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมงาน และยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศด้วย ปัจจุบันมาตราวัด แบบนี้ไม่ได้รับความนิยม เพราะพบมีสภาพความเป็นจริงที่ขัดกับหลักการของมาตราวัดนี้ คือ พบว่า ที่เรายอมรับคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทนั้น ไม่ได้หมายความว่าเราจะยอมรับเขาเป็นเพื่อนบ้าน และ เพื่อนร่วมงานด้วยเสมอไป

โยธิน ศันสนยุทธ (2525 :11) กล่าวว่า มาตราการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่ กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจใน ด้าน ต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี ประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับการบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความ พึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำ อย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ หรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้ โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะ ศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะมีผลคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

การประเมิน มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Evaluation ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้อย่าง หลากหลาย จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินยังพบว่า การประเมินมีคำที่ เกี่ยวข้อง หรือใช้ในความหมายเดียวกัน ได้แก่ การประเมินผล การวัดผล การตรวจสอบ การรายงานผล การควบคุมดูแล การประมาณและการตัดสินใจ การประเมิน เป็นการวิจัยประยุกต์ที่ นำเอาระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ ในความหมายของคำว่า การประเมิน มีผู้ให้ความหมายและนิยาม ไว้ดังนี้

Stufflebeam.(1990 : 159) ได้กล่าวถึงการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการบรรยาย เก็บ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทาง ในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

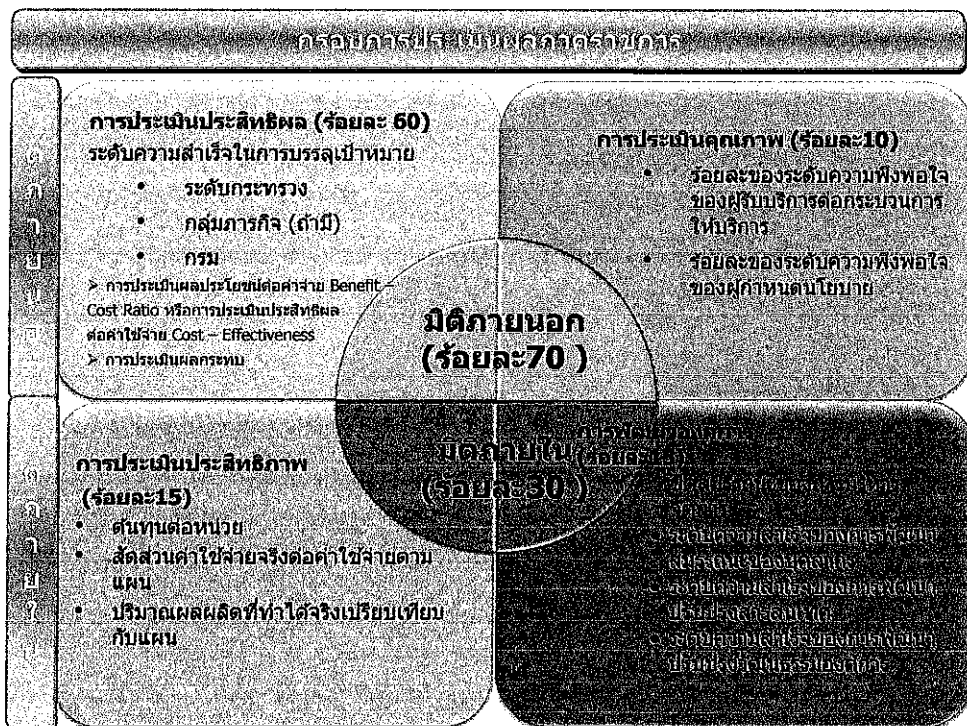
Rossi and Freeman.(1988 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินเป็นแบบแผนในการกำกับควบคุมการดำเนินงานของโครงการ และประมาณค่า หรือ คุณประโยชน์ของโครงการ

สุวิมล ติรการนันท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสรรค์สารสนเทศ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนินแผนงาน หรือโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันเวลาสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้งเป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผน หรือโครงการที่วางไว้

การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 นี้เป็นไปตามระบบการประเมินผลราชการแบบบูรณาการที่คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 มีมติเห็นควรให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสาร เพื่อให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักที่มีความจำเป็น ทั้งนี้ ให้เริ่มดำเนินงานในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไปและเมื่อดำเนินงานตามระบบประเมินผลดังกล่าวในส่วนราชการแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์การมหาชนต่อไป



ระบบการประเมินผลภาครัฐราชการแบบบูรณาการนี้เป็นการบูรณาการการติดตามและประเมินผลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานประมาณกรรมบัญชีกลาง และ สำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ ส่วนราชการจะจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิตินี้โดยมิติภายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการใช้บริการ และกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐราชการ ส่วนมิติภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาองค์กร

2.7 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตั้งอยู่ที่ 99 หมู่ 10 ตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ โทรศัพท์ 054 - 652192 โทรสาร 054 - 652192

ลักษณะภูมิประเทศ ภูมิประเทศของมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางภาคเหนือตอนบน เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 60% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 35 % และมีพื้นที่ส่วนอื่น 5% มี 3 ฤดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

ลักษณะภูมิอากาศ ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 - 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้งช่วง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 - 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตหัวเมืองไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

ลักษณะของดิน ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

ลักษณะของแหล่งน้ำ มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 5 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 5 แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

| | | | | | |
|---------------|---|------|-------------|---|------|
| ลำห้วย | 1 | แห่ง | สระน้ำ | 3 | แห่ง |
| หนองน้ำ | 3 | แห่ง | บ่อน้ำตื้น | - | แห่ง |
| ลำคลอง | - | แห่ง | บ่อบาดาล | 5 | แห่ง |
| บึง | - | แห่ง | อ่างเก็บน้ำ | - | แห่ง |
| แม่น้ำ | - | แห่ง | ฝาย | 2 | แห่ง |
| อื่น ๆ (ระบุ) | - | แห่ง | เหมือง | - | แห่ง |

ลักษณะของไม้และป่าไม้ ในเขตไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ได้แต่งตั้งตัวแทนประชาคมของแต่ละหมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของหมู่บ้าน 10 คน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างของประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภา ในปี พ.ศ. 2557 ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายก 3,927 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 5,319 คน คิดเป็นร้อยละ 73.82 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิก 3,927 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 5,319 คน คิดเป็นร้อยละ 73.82

จากผลการประชุมทุกครั้งที่เกิดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้ดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ ได้จัดโครงการอบรมศึกษา ดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบล อสม. และกรรมการชุมชน โครงการอื่น ๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาให้เจริญเท่าเทียมกับอื่น ๆ และหัวเมืองมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ โดยตำบลหัวเมืองแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

เขตการปกครอง

ตำบลหัวเมืองเดิมชื่อ ตำบลต้นหนูน โดยแยกมาจากตำบลวังหลวง ปี 2502 ได้แยกจากตำบลต้นหนูน ตั้งชื่อใหม่ว่า ตำบลหัวเมือง มีกำนันคำ วังกาสร เป็นกำนันคนแรก เหตุที่ได้ชื่อว่าหัวเมืองนั้นเนื่องจากเจ้าผู้ครองเมืองแพร่สมัยก่อนได้ส่งผู้ที่มีวิชาอยู่ยงคงกระพันมาอาศัยอยู่ตั้งเป็นหมู่บ้านหน้าด่านเมืองแพร่ แยกจากตำบลต้นหนูน จึงตั้งชื่อตำบลตามหมู่บ้านหน้าด่านชื่อว่า “ตำบลหัวเมือง” มีทั้งหมด 13 หมู่บ้าน

อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหัวเมือง

| | | |
|---------------|----------------|------------------|
| ทิศเหนือจด | ตำบลแดนชุมพล | อำเภอสอง |
| ทิศใต้จด | ตำบลวังหลวง | อำเภอหนองม่วงไข่ |
| ทิศตะวันออกจด | ตำบลแม่ยางร้อง | อำเภอร้องกวาง |
| ทิศตะวันตกจด | ตำบลห้วยหม้าย | อำเภอสอง และ |
| | ตำบลทุ่งแก้ว | อำเภอหนองม่วงไข่ |

ตำบลหัวเมือง แบ่งเขตการปกครองทั้งหมด 13 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านหัวเมือง
- หมู่ที่ 2 บ้านวังพอน
- หมู่ที่ 3 บ้านดงเจริญ
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองเสี้ยว
- หมู่ที่ 5 บ้านแม่ทะ
- หมู่ที่ 6 บ้านสันปูลี่
- หมู่ที่ 7 บ้านวังพอน
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองเสี้ยว
- หมู่ที่ 9 บ้านหัวเมือง
- หมู่ที่ 10 บ้านดงเจริญ
- หมู่ที่ 11 บ้านวังพอน
- หมู่ที่ 12 บ้านวังพอน
- หมู่ที่ 13 บ้านหัวเมือง

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนประชากร | | รวม |
|---------|--------------|--------------|------|-----|
| | | ชาย | หญิง | |
| 1 | หัวเมือง | 132 | 144 | 276 |
| 2 | วังพอน | 127 | 141 | 268 |
| 3 | ดงเจริญ | 294 | 319 | 613 |
| 4 | หนองเสี้ยว | 360 | 378 | 738 |
| 5 | แม่ทะ | 375 | 377 | 752 |
| 6 | สันปูลี่ | 192 | 196 | 388 |
| 7 | วังพอน | 207 | 208 | 415 |
| 8 | หนองเสี้ยว | 248 | 233 | 481 |
| 9 | หัวเมือง | 200 | 212 | 412 |
| 10 | ดงเจริญ | 200 | 209 | 409 |
| 11 | วังพอน | 367 | 402 | 469 |
| 12 | วังพอน | 281 | 316 | 597 |
| 13 | หัวเมือง | 189 | 193 | 382 |

สภาพทางสังคม

การศึกษา จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 – 60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่านเขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 – 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ในหับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียน

การศึกษา

| สังกัด | สพฐ. | หัวเมือง |
|---------------------------------------|--------|----------|
| 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหัวเมือง | | 1 แห่ง |
| - จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก | | 3 คน |
| - จำนวนผู้ดูแลเด็ก | | 3 คน |
| - จำนวนนักเรียน | | 3 คน |
| 2. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่ อบต. | | 115 คน |
| 2.1 โรงเรียนบ้านหัวเมือง | 5 แห่ง | |
| ระดับก่อนประถมศึกษา | | |
| - จำนวนครู | 3 คน | |
| - จำนวนห้องเรียน | 4 ห้อง | |
| - จำนวนนักเรียน | 94 คน | |
| 2.2 ระดับประถมศึกษา | | |
| - จำนวนครู | 12 คน | |
| - จำนวนห้องเรียน | 12 คน | |
| - จำนวนนักเรียน | 221 คน | |
| 2.3 โรงเรียนบ้านดงเจริญ | | |
| ระดับก่อนประถมศึกษา | | |
| - จำนวนครู | 11 คน | |
| - จำนวนห้องเรียน | 4 ห้อง | |
| - จำนวนนักเรียน | 179 คน | |

| สังกัด | สพฐ. | หัวเมือง |
|----------------------------|-------------|----------|
| 2.2 ระดับประถมศึกษา | | |
| - จำนวนครู | 3 คน | |
| - จำนวนห้องเรียน | 5 ห้องเรียน | |
| - จำนวนนักเรียน | 50 คน | |
| 2.3 โรงเรียนบ้านวังพอน | | |
| ระดับก่อนประถมศึกษา | | |
| - จำนวนครู | 3 คน | |
| - จำนวนห้องเรียน | 4 ห้อง | |
| - จำนวนนักเรียน | 94 คน | |
| 2.4 โรงเรียนบ้านหนองเสี้ยว | | |
| - จำนวนครู | 7 คน | |
| - จำนวนห้องเรียน | 5 ห้อง | |
| - จำนวนนักเรียน | 80 คน | |
| 2.5 โรงเรียนบ้านแม่ทะ | | |
| - จำนวนครู | 8 คน | |
| - จำนวนห้องเรียน | 6 ห้อง | |
| - จำนวนนักเรียน | 90 คน | |

สาธารณสุข จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่น ๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน มีเพียง 1 ราย เท่านั้น ที่ไม่ตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาล สาธารณสุข จัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน - แห่ง

อาชญากรรม หัวเมืองไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งหัวเมืองก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าวจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่ามี 9 ครัวเรือน ที่ไม่มี การป้องกัน อุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาของสามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณ ที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไข ปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

ยาเสพติด ปัญหายาเสพติดในชุมชนของ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอสอง ได้แจ้งให้กับทราบนั้นพบว่าในเขตมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่ เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด ตามที่หัวเมือง ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตหัวเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตตำบลหัวเมืองพบว่าประชากรที่สูบบุหรี่ 300 คน ดื่มสุรา 171 คน

การสังคมสังเคราะห์ ได้ดำเนินการด้านสังคมสังเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

ระบบบริการพื้นฐาน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

การไฟฟ้า การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความ

ร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 963 หลังคาเรือน
- (2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 75 จุด

การประปา การประปา มีกิจการประปาเป็นของตนเอง สามารถให้บริการได้

ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปาต้องขอใช้จากพื้นที่อื่นทำให้มีค่าใช้จ่ายมาก ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำสามารถที่จะจัดหา น้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้ การแก้ปัญหาคือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในทันที การพิจารณาโครงการต่างๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการได้นั้น เช่น โครงการก่อสร้างโรงสูบน้ำจ่ายสารเคมีและเก็บสารเคมีการประปา ฯลฯ องค์การบริหารส่วนตำบลได้นำบรรจุในแผนพัฒนาสามปีเพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินการโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 1,075 หลังคาเรือน
- (2) หน่วยงานเจ้าของกิจการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง 1 แห่ง
- (3) ปริมาณการใช้น้ำประปาเฉลี่ย 500 – 550 ลบ.ม. ต่อวัน
- (4) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จาก แหล่งน้ำใต้ดิน (/)

โทรศัพท์

- | | | | |
|--|-------|----|---------|
| (1) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ | จำนวน | 11 | หมายเลข |
| (2) จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล | จำนวน | 55 | หมายเลข |
| (3) จำนวนชุมสายโทรศัพท์จำนวน | จำนวน | 1 | ชุมสาย |
| (4) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | จำนวน | - | แห่ง |
| (5) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่ | | | |

เส้นทางคมนาคม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะ จะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อต้องเป็นที่สาธารณะ

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 70 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 13 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 8 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย ร้อยละ 9 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

| | | | | | | | | |
|------|-----|-----|--------|-----|-----|-------|-----|-----|
| โค | 455 | ตัว | กระบือ | 125 | ตัว | สุกร | 60 | ตัว |
| เป็ด | 521 | ตัว | ไก่ | 115 | ตัว | อื่นๆ | 815 | ตัว |

การบริการ

| | | |
|-----------|---|------|
| ร้านอาหาร | 4 | แห่ง |
| ร้านเกมส์ | 3 | แห่ง |

การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

อุตสาหกรรม

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

| | | |
|------------------|----|------|
| สถานบริการน้ำมัน | 6 | แห่ง |
| ตลาดสด | 4 | แห่ง |
| ร้านค้าต่าง ๆ | 47 | แห่ง |

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 7 กลุ่ม

แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเทศบาลตำบล อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นของการบริหารจัดการเทศบาลตำบล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์จำนวน 348 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการไม่แตกต่างกัน

วุฒิไกร ดวงพิกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชน ทุกหมู่บ้านในตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน อายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 400 คน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

เจนจิรา ปักษา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านเวลา

ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแต่ละ องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ได้ผลว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยองนวน 350 คน พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นรินทร์ คลังผา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีจำนวน 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรดิษฐ์ เรืองศรี. (2550 : 65) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่แตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การดำรงตำแหน่งทางสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่มีความถี่การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ มากกว่าประชาชนกลุ่มอื่นๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นเหตุผลให้บุคคลมีความเชื่อถือ และ แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป จึงมีผลให้มีความพึงพอใจต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันออกไปด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์
3. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. การสร้างเครื่องมือ
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปและรายงานผลการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 – ก.ย.2565) ใน 4 โครงการ คือ

- | | |
|---|--------------|
| 1 โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี | จำนวน 280 คน |
| 2 โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน | จำนวน 100 คน |
| 3 โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล | จำนวน 150 คน |
| 4 โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต | |

ผู้สูงอายุ

จำนวน 120 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 490 คน ดังนี้

| | |
|--|----------------------|
| 1) โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี | กลุ่มตัวอย่าง 150 คน |
| 2) โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน | กลุ่มตัวอย่าง 60 คน |
| 3) โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล | กลุ่มตัวอย่าง 100 คน |
| 4) โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ | กลุ่มตัวอย่าง 80 คน |

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล และโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ
3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม
4. นำกลับมาแก้ไข
5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ให้ทำการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามของคณะผู้ศึกษาในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.4.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS / FW. V.11 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจมาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.5.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 หาค่าร้อยละ(Percentage) ดังนี้

$$\text{สูตรหาค่าร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้รับทั้งหมด}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times 100$$

3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ดังนี้

1. กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ

| | |
|---------------------|---------------------|
| พึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 5 |
| พึงพอใจ | มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 |
| เฉย ๆ | มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 |
| ไม่พึงพอใจ | มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 |
| ไม่พึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 |
2. คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

$$\text{คะแนนรวม} = \left(\sum_{n=1}^5 (S) / Q \right) * (100/5)$$

โดย S = ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น
 Q = จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น

$$\text{และ } S = \frac{(Q1 \times 5) + (Q2 \times 4) + (Q3 \times 3) + (Q4 \times 2) + (Q5 \times 1)}{N}$$

โดย Q1 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ
 Q2 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในแต่ละข้อ
 Q3 = จำนวนผู้ตอบเฉย ๆ ในแต่ละข้อ
 Q4 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจในแต่ละข้อ
 Q5 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ
 N = Q1+ Q2+ Q3+Q4+Q5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 2564 - ก.ย. 2565) ได้ศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการ จำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงานจะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

| | |
|---|----------------------|
| 1 โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี | จำนวน 280 คน |
| 2 โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน | จำนวน 100 คน |
| 3 โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล | จำนวน 150 คน |
| 4 โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต | |
| ผู้สูงอายุ | จำนวน 120 คน |
| ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ทั้ง 4 งาน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 490 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ | |
| 1) โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี | กลุ่มตัวอย่าง 150 คน |
| 2) โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน | กลุ่มตัวอย่าง 60 คน |
| 3) โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล | กลุ่มตัวอย่าง 100 คน |
| 4) โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต | |
| ผู้สูงอายุ | กลุ่มตัวอย่าง 80 คน |

ผลการศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง แยกตามงานที่ให้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ในภาพรวม

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง แยกตามงานที่ให้บริการ

4.1.1 โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี แยกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 90 | 60.0 |
| หญิง | 60 | 40.0 |
| รวม | 150 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| โสด | 116 | 77.5 |
| สมรส | 27 | 18.0 |
| หย่าร้าง หม้ายหรือแยกกันอยู่ | 7 | 4.5 |
| รวม | 150 | 100 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และน้อยที่สุดคือ มีสถานภาพหย่าร้าง หม้ายหรือแยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี แยกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 24 | 16.2 |
| ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี | 59 | 39.6 |
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 51 | 33.8 |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 11 | 7.2 |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 4 | 2.7 |
| มากกว่า 60 ปี | 1 | 0.5 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 ปี – 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 ปี – 40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 อายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 อายุระหว่าง 41 ปี – 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 อายุระหว่าง 51 ปี – 60 ปีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และ อายุมากกว่า 60 ปีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี แยกตามการศึกษา

| การศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 2 | 1.3 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 5 | 3.3 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 99 | 66.0 |
| ปริญญาตรี | 44 | 29.3 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี
แยกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| ว่างงาน | 5 | 3.0 |
| เกษตรกร | 72 | 48.0 |
| ข้าราชการ,เจ้าพนักงานภาครัฐ | 3 | 2.0 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 27 | 18.0 |
| ลูกจ้าง | 33 | 22.0 |
| เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน | 11 | 7.0 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือลูกจ้าง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ว่างงาน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และข้าราชการ,เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 150 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 125 (83.3) | 14 (9.0) | 4 (2.7) | 7 (4.9) | - | 94.3 |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ | 130 (86.7) | 10 (6.3) | 5 (3.6) | 5 (3.1) | - | 95.3 |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 134 (89.1) | 10 (6.3) | 3 (2.2) | 3 (2.2) | - | 96.7 |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | 132 (88.2) | 7 (4.5) | 8 (5.4) | 3 (1.8) | - | 95.7 |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 112 (74.7) | 22 (13.9) | 15 (10.3) | 1 (0.9) | - | 92.7 |
| รวม | 84.5 | 8.0 | 4.9 | 2.6 | - | 94.9 |

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 95.7 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.3 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น ร้อยละ 94.8 และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 150 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | 108 (72.1) | 28 (18.4) | 11 (7.6) | 3 (1.8) | - | 92.1 |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | 126 (83.7) | 15 (9.9) | 6 (4.1) | 3 (2.2) | - | 95.2 |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | 117 (77.9) | 15 (9.9) | 15 (10.3) | 3 (1.8) | - | 92.8 |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 121 (80.6) | 19 (12.6) | 7 (4.9) | 3 (1.8) | - | 94.4 |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | 122 (81.5) | 10 (6.3) | 15 (9.9) | 3 (2.2) | - | 93.5 |
| รวม | 79.2 | 11.4 | 7.4 | 2.0 | - | 93.5 |

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.4 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 93.5 มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.8 และมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 150 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | 112 (74.7) | 30 (20.2) | 3 (1.8) | 3 (2.2) | 1 (0.9) | 93.5 |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และ เครื่องมือในการให้บริการ | 134 (89.6) | 10 (6.7) | 2 (1.3) | 3 (2.2) | - | 96.9 |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ | 127 (84.6) | 18 (11.7) | 3 (1.8) | 3 (1.8) | - | 95.6 |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | 124 (82.8) | 14 (9.0) | 9 (6.3) | 3 (1.8) | - | 94.5 |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 132 (88.3) | 11 (7.6) | 1 (0.9) | 4 (2.7) | 1 (0.4) | 96.1 |
| รวม | 84.1 | 11.1 | 2.4 | 2.2 | 0.3 | 95.3 |

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บ
ภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความพึงพอใจมากเป็น
อันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น
ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 96.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ
ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.6 ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้
ง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.5 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ N = 150 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 126 (83.8) | 15 (9.9) | 9 (6.3) | - | - | 95.6 |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | 132 (87.8) | 7 (4.5) | 11 (7.7) | - | - | 96.1 |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | 127 (84.7) | 23 (15.3) | - | - | - | 96.9 |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ | 124 (82.4) | 26 (17.6) | - | - | - | 96.5 |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัย | 117 (77.9) | 28 (18.9) | 5 (3.2) | - | - | 94.9 |
| รวม | 83.3 | 13.2 | 3.4 | - | - | 96.0 |

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.5 มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.6 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจให้บริการโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี
ในภาพรวม

| รายการ N = 150 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|-------------------------------------|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 84.5 | 8.0 | 4.9 | 2.6 | - | 94.9 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 79.2 | 11.4 | 7.4 | 2.0 | - | 93.4 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 84.1 | 11.1 | 2.4 | 2.2 | 0.3 | 95.3 |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ | 83.3 | 13.2 | 3.4 | - | - | 96.0 |
| รวม | 82.8 | 10.9 | 4.5 | 1.7 | 0.1 | 94.9 |

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี
ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทาง
การให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
คิดเป็นร้อยละ 95.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.9 และด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.4 ตามลำดับ

4.1.2 โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและจัดการ
ขยะในชุมชน แยกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 28 | 46.7 |
| หญิง | 32 | 53.3 |
| รวม | 60 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เป็นเพศชายจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| โสด | 11 | 18.3 |
| สมรส | 46 | 76.7 |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 3 | 5.0 |
| รวม | 60 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน แยกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 2 | 3.3 |
| ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี | 3 | 5.0 |
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 10 | 16.7 |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 24 | 40.0 |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 16 | 26.7 |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป | 5 | 8.3 |
| รวม | 60 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ อายุ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 40 | 66.7 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 13 | 21.7 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 5 | 8.3 |
| ปริญญาตรี | 2 | 3.3 |
| รวม | 60 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน แยกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| เกษตรกร | 39 | 65.0 |
| ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ | 2 | 3.3 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 8 | 13.3 |
| ลูกจ้าง | 6 | 10.0 |
| เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน | 5 | 8.3 |
| รวม | 60 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และลูกจ้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 60 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 51 (85.5) | 6 (9.9) | 2 (2.8) | 1 (1.6) | - | 95.8 |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ | 54 (90.1) | 3 (4.5) | 2 (2.8) | 2 (2.5) | - | 96.4 |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 53 (87.6) | 4 (7.4) | 2 (2.5) | 2 (2.5) | - | 96.0 |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | 50 (83.8) | 5 (7.9) | 3 (5.0) | 2 (3.3) | - | 94.4 |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 48 (80.6) | 8 (14.1) | 2 (3.3) | 1 (2.1) | - | 94.7 |
| รวม | 85.5 | 8.8 | 3.3 | 2.4 | - | 95.5 |

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 95.8 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.7 และมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 60 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | 51 (84.7) | 7 (11.6) | 2 (3.7) | - | - | 96.2 |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | 52 (86.8) | 5 (9.1) | 2 (4.1) | - | - | 96.5 |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | 48 (80.2) | 9 (15.3) | 3 (4.6) | - | - | 95.2 |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 47 (77.7) | 4 (7.4) | 9 (14.8) | - | - | 92.5 |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | 51 (84.3) | 4 (6.2) | 4 (7.4) | 1 (2.1) | - | 94.5 |
| รวม | 82.7 | 9.9 | 6.9 | 0.4 | - | 95.0 |

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.2 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 94.5 และมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 60 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | 49 (82.0) | 7 (12.0) | 4 (6.0) | - | - | 95.2 |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | 47 (78.0) | 12 (19.3) | 2 (2.7) | - | - | 95.0 |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | 49 (81.4) | 6 (10.3) | 5 (8.3) | - | - | 94.6 |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | 48 (79.3) | 12 (20.7) | - | - | - | 95.8 |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 51 (84.3) | 9 (15.7) | - | - | - | 96.8 |
| รวม | 81.0 | 17.2 | 1.8 | - | - | 95.5 |

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 95.8 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.0 และความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ N = 60 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ | 50 (82.6) | 7 (11.3) | 2 (3) | 2 (2.7) | - | 93.5 |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | 46 (75.9) | 11 (18.4) | 3 (4.5) | 1 (1.2) | - | 93.3 |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว | 49 (81.1) | 9 (15.3) | 2 (3.6) | - | - | 95.6 |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ | 49 (81.4) | 9 (14.5) | 2 (4.1) | 2 (3.7) | - | 95.5 |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็น ปัจจุบันและมีความทันสมัย | 48 (79.8) | 10 (17.4) | 2 (2.8) | - | - | 95.4 |
| รวม | 79.9 | 14.2 | 3.8 | 2.0 | - | 94.7 |

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ มีมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 95.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.5 และมีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน
ในภาพรวม

| รายการ N = 60 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|-------------------------------------|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 85.5 | 8.8 | 3.3 | 2.4 | - | 95.5 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 82.7 | 9.9 | 6.9 | 0.4 | - | 95.0 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 81.0 | 17.2 | 1.8 | - | - | 95.5 |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ | 79.9 | 14.2 | 3.8 | 2.0 | - | 94.7 |
| รวม | 82.3 | 12.5 | 4.0 | 1.2 | - | 95.2 |

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากันและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.7 ตามลำดับ

4.1.3 โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบคำถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล แยกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 44 | 44.6 |
| หญิง | 56 | 55.4 |
| รวม | 100 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| โสด | 9 | 8.9 |
| สมรส | 89 | 88.1 |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 2 | 3.0 |
| รวม | 100 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล แยกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 5 | 5.0 |
| ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี | 11 | 10.9 |
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 7 | 6.9 |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 12 | 12.9 |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 30 | 28.7 |
| อายุ 60 ปี ขึ้นไป | 35 | 35.6 |
| รวม | 100 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 57 | 57.4 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 33 | 33.7 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 9 | 7.9 |
| ปริญญาตรี | 1 | 1.0 |
| รวม | 100 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล แยกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| ว่างงาน | 12 | 11.9 |
| เกษตรกร | 39 | 37.6 |
| ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ | 2 | 2.0 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 22 | 22.8 |
| ลูกจ้าง | 17 | 17.8 |
| นักเรียน นักศึกษา | 8 | 7.9 |
| รวม | 100 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และลูกจ้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ว่างงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 100 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 84 (84.0) | 10 (10.0) | 2 (2.0) | 4 (4.0) | - | 94.8 |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ | 86 (86.0) | 7 (7.0) | 4 (4.0) | 3 (3.0) | - | 95.2 |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 87 (87.0) | 8 (8.0) | 2 (2.0) | 3 (3.0) | - | 95.8 |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | 88 (88.0) | 5 (5.0) | 2 (2.0) | 5 (5.0) | - | 95.2 |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 85 (85.0) | 12 (12.0) | 2 (4.0) | 1 (1.0) | - | 96.2 |
| รวม | 86.0 | 8.4 | 2.4 | 3.2 | - | 95.4 |

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 95.8 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.2 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 95.2 และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 100 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | 81 (81.0) | 17 (17.0) | 2 (2.0) | - | - | 95.8 |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | 87 (87.0) | 11 (11.0) | 2 (2.0) | - | - | 97.0 |
| 3. มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม | 86 (86.0) | 10 (10.0) | 4 (4.0) | - | - | 96.4 |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการ ให้บริการ | 89 (89.0) | 8 (8.0) | 3 (3.0) | - | - | 97.2 |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | 85 (85.0) | 2 (2.0) | 10 (10.0) | 3 (3.0) | - | 93.8 |
| รวม | 85.6 | 9.6 | 4.2 | 0.6 | - | 96.0 |

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.0 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 96.4 มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.8 และมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 100 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | 83 (83.0) | 15 (15.0) | 2 (2.0) | - | - | 96.2 |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | 88 (88.0) | 10 (10.0) | 2 (2.0) | - | - | 97.2 |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | 84 (84.0) | 11 (11.0) | 5 (5.0) | - | - | 95.8 |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | 82 (82.0) | 12 (12.0) | 6 (6.0) | - | - | 95.2 |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 87 (87.0) | 6 (7.0) | 7 (7.0) | - | - | 96.0 |
| รวม | 84.8 | 10.8 | 4.4 | - | - | 96.1 |

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 96.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.0 ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 95.8 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ N = 100 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 85 (85.0) | 10 (10.0) | 5 (5.0) | - | - | 96.0 |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | 86 (86.0) | 5 (5.0) | 9 (9.0) | - | - | 95.4 |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | 83 (83.0) | 15 (15.0) | 2 (2.0) | - | - | 96.2 |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | 81 (81.0) | 17 (17.0) | 2 (2.0) | - | - | 95.8 |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัย | 85 (85.0) | 12 (12.0) | 3 (3.0) | - | - | 96.4 |
| รวม | 84.0 | 11.8 | 4.2 | - | - | 96.0 |

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96.0 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.8 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ในภาพรวม

| รายการ N = 100 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|-------------------------------------|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 86.0 | 8.4 | 2.4 | 3.2 | - | 95.4 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 85.6 | 9.6 | 4.2 | 0.6 | - | 96.0 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 84.8 | 10.8 | 4.4 | - | - | 96.1 |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ | 84.0 | 11.8 | 4.2 | - | - | 96.0 |
| รวม | 85.1 | 10.2 | 3.8 | 1.0 | - | 95.9 |

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

4.1.4 โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ แยกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 38 | 47.5 |
| หญิง | 52 | 52.5 |
| รวม | 80 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 เป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| โสด | 11 | 13.75 |
| สมรส | 66 | 82.5 |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 3 | 3.75 |
| รวม | 80 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ แยกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 9 | 11.25 |
| ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี | 12 | 15 |
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 13 | 16.25 |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 35 | 43.75 |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 9 | 11.25 |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป | 2 | 2.5 |
| รวม | 80 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 อายุตั้งแต่ ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 55 | 68.75 |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 20 | 25 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 4 | 5 |
| ปริญญาตรี | 1 | 1.25 |
| รวม | 80 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ แยกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| เกษตรกร | 37 | 46.25 |
| ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ | 1 | 1.25 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 28 | 35 |
| ลูกจ้าง | 10 | 12.5 |
| เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน | 4 | 5 |
| รวม | 80 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และลูกจ้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 80 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 67 (84.3) | 12 (13.8) | 1 (1.8) | - | - | 96.5 |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ | 71 (88.4) | 4 (4.6) | 6 (6.9) | - | - | 96.0 |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 69 (86.1) | 4 (5.5) | 7 (8.2) | - | - | 95.5 |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | 69 (86.6) | 5 (5.9) | 6 (7.3) | - | - | 95.7 |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 62 (77.8) | 9 (11.5) | 8 (10.6) | - | - | 93.7 |
| รวม | 84.7 | 8.3 | 7.0 | - | - | 95.5 |

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 95.7 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.5 และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 80 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | 59 (73.3) | 15 (18.4) | 6 (7.8) | - | - | 93.2 |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | 69 (85.7) | 8 (10.1) | 3 (4.1) | - | - | 96.5 |
| 3. มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | 64 (79.7) | 7 (9.2) | 9 (11.1) | - | - | 93.7 |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 66 (82.4) | 10 (12.4) | 4 (5.1) | - | - | 95.5 |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | 67 (83.4) | 5 (6.4) | 8 (10.1) | - | - | 94.7 |
| รวม | 81.0 | 11.3 | 7.6 | - | - | 94.7 |

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมาคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.5 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 94.7 มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.7 และมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 80 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | 64 (79.7) | 13 (16.1) | 3 (4.1) | - | - | 95.2 |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และ เครื่องมือในการให้บริการ | 68 (86.2) | 6 (6.9) | 6 (6.9) | - | - | 95.5 |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ | 70 (86.6) | 9 (11.5) | 1 (1.8) | - | - | 97.2 |
| 4. บ้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | 65 (81.1) | 9 (11.1) | 5 (6.4) | 1 (1.4) | - | 94.5 |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 70 (88.4) | 6 (6.9) | 4 (4.6) | - | - | 96.5 |
| รวม | 84.8 | 10.5 | 4.8 | 0.3 | - | 95.8 |

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 96.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.5 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.2 และป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ N = 80 | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|--|---|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 67 (84.8) | 6 (6.9) | 7 (8.3) | - | - | 95.0 |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | 69 (85.7) | 8 (10.1) | 3 (4.1) | - | - | 96.5 |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | 65 (81.6) | 8 (10.1) | 7 (8.3) | - | - | 94.5 |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ | 71 (88.5) | 6 (6.9) | 3 (4.6) | - | - | 97.0 |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัย | 66 (82.9) | 10 (12.4) | 4 (4.6) | - | - | 95.5 |
| รวม | 84.7 | 9.3 | 6.0 | - | - | 95.7 |

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96.5 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 95.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.0 และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในภาพรวม

| รายการ N = 80 | พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|-------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 84.7 | 8.3 | 7.0 | - | - | 95.5 |
| 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 81.0 | 11.3 | 7.6 | - | - | 94.7 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 84.8 | 10.5 | 4.8 | 0.3 | - | 95.8 |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ | 84.7 | 9.3 | 6.0 | - | - | 95.7 |
| รวม | 83.8 | 9.9 | 6.4 | 0.1 | - | 95.4 |

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.7 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.7 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจการรับบริการงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล และโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งาน ในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
ในภาพรวม

| รายการ | พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ) | ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ใน ภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ |
|---|---|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|
| 1. โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี (N=150) | 82.8 | 10.9 | 4.5 | 1.7 | 0.1 | 94.9 |
| 2. โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะใน ชุมชน (N=160) | 82.3 | 12.5 | 4.0 | 1.2 | - | 95.2 |
| 3. โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วง เทศกาล (N=100) | 85.1 | 10.2 | 3.8 | 1.0 | - | 95.9 |
| 4. โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (N=80) | 83.8 | 9.9 | 6.4 | 0.1 | - | 95.4 |
| รวม | 83.5 | 10.9 | 4.7 | 1.0 | - | 95.4 |

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.4 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 95.4 โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 95.2 และโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 - ก.ย.2565) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 - ก.ย.2565) ใน 4 กลุ่มงานคือ โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล และโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง โดยใช้คำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หัวเมือง ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

- | | |
|---|------------------------|
| 1 โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี | ความพึงพอใจร้อยละ 94.9 |
| 2 โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน | ความพึงพอใจร้อยละ 95.2 |
| 3 โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล | ความพึงพอใจร้อยละ 95.9 |
| 4 โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ | ความพึงพอใจร้อยละ 95.4 |

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.4

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 โครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค และมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง รองลงมาคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ข้อมูลสารสนเทศด้านการประชาสัมพันธ์ง่ายต่อการใช้งาน และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

5.2.2 โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ และป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย รองลงมาคือ มีการให้บริการหลาย

ช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

5.2.3 โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล

ด้านกระบวนการขั้นตอนการพบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการหลายช่องทาง

5.2.4 โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัย มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการหลายช่องทาง

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ โครงการป้องกัน และลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีจุดเด่นในการ ให้บริการที่มุ่งเน้นให้ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ ทำให้ประชาชนที่ประสบปัญหาสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และ มีการติดต่อประสานงานในการให้ความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือทำงานด้วยความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ประชาชนในพื้นที่เกิดความประทับใจ รองลงมาคือ โครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิต เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลหัวเมือง โครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน และโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้ขอรับ บริการยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความต้องการในด้านอื่น ๆ เช่น บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ให้คำปรึกษา เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในกรณีที่มีผู้มาใช้ บริการเป็นจำนวนมาก การบริการงานเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ มีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ด้านสถานที่ ควรจัดพื้นที่บริการงานต่าง ๆ ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ให้เพียงพอต่อผู้ที่ใช้บริการ แยกการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ความเพียงพอของที่นั่งคอย รับบริการ เน้นการรักษาความสะอาดของห้องน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะเพื่อจะทำให้ประชาชนได้รับ ความสะดวกในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2546). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดนกรมการปกครอง
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ปกครอง กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่
- เจนจิรา ปักษา (2552). ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การศึกษานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไป ปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎี บัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล ตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรดิษฐ์ เรืองศรี, & อรไท ครุฑเวช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัด สมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2533). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร
- ผจงจิต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ เทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

- พิน ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: หจก.น้ำกิงการพิมพ์.
- โยธิน ศันสนยุทธ. (2535). จิตวิทยาการทำงานในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- สุวิมล ตีรگانันท์. (2549). การใช้งานสถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South - Western.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). The Social Psychology of Organizations. (2nd ed). New York : John Wiley.
- Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial Attitudes and Performance. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

- Rossi, P.H. & Freeman H.E. (1982). *Evaluation: A systematic approach*. Beverly Hill, California: Sage.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A. J. (1990). *Systematic Evaluation*. Boston: Kluwer – Nijhoff
- Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- เพศ ชาย หญิง
- สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่
- อายุ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 30 ปี
 อายุ 31-40 ปี อายุ 41 - 50 ปี
 อายุ 51-60 ปี อายุ 60 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ ว่างาน เกษตรกร
 ข้าราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่งานภาครัฐ , เอกชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการโครงการพัฒนารายได้และจัดเก็บภาษี

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่
 อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน
 มากที่สุด

| ประเด็น | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|--|------------------|---------|------|------------|---------------------|
| 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | | | | | |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร | | | | | |
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | | | | | |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | | | | | |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | | | | | |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | | | | | |
| 2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- เพศ ชาย หญิง
- สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่
- อายุ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 30 ปี
 อายุ 31-40 ปี อายุ 41 - 50 ปี
 อายุ 51-60 ปี อายุ 60 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ ว่างาน เกษตรกร
 ข้าราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่พนักงานภาครัฐ , เอกชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมและจัดการขยะในชุมชน
 คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่
 อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของ
 ท่านมากที่สุด

| ประเด็น | พึงพอใจ มากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด |
|--|----------------------|---------|------|------------|-------------------------|
| 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | | | | | |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร | | | | | |
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | | | | | |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | | | | | |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | | | | | |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | | | | | |
| 2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง

การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบต่อ ใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่
3. อายุ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 30 ปี
 อายุ 31-40 ปี อายุ 41 - 50 ปี
 อายุ 51-60 ปี อายุ 60 ปี ขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ว่างาน เกษตรกร
 ข้าราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ เจ้าพนักงานภาครัฐ , เอกชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาล
 คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่
 อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน
 มากที่สุด

| ประเด็น | พึงพอใจ มากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจ มากที่สุด |
|--|----------------------|---------|------|------------|-------------------------|
| 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | | | | | |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร | | | | | |
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | | | | | |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | | | | | |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | | | | | |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | | | | | |
| 2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลกาให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลกาให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลกาให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพกาให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

- แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวเมือง จำนวน 15 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ
- ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- เพศ ชาย หญิง
- สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่
- อายุ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 30 ปี
 อายุ 31-40 ปี อายุ 41 - 50 ปี
 อายุ 51-60 ปี อายุ 60 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ ว่างาน เกษตรกร
 ข้าราชการ ประกอบธุรกิจส่วน
 ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ เจ้าพนักงานภาครัฐ , เอกชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการโครงการอบรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็น | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|--|------------------|---------|------|------------|---------------------|
| 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | | | | | |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร | | | | | |
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ | | | | | |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค | | | | | |
| 3. มีอริยาคายดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ | | | | | |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย | | | | | |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | | | | | |
| 2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง | | | | | |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
และเทศบาลตำบล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชฎาภรณ์ สีชมภู
ตำแหน่ง อาจารย์
การศึกษาสูงสุด ปรด. สาขาบริหารการศึกษา
2. อาจารย์ ดร.ตรงกมล สนามเขต
ตำแหน่ง อาจารย์
การศึกษาสูงสุด ปรด. สาขาการบริหารงานพัฒนาสังคม
3. นายต่อพงษ์ หับทิมโต
ตำแหน่ง ท้องถิ่นจังหวัดแพร่
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ภาคผนวก ค

**โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่ประสานความร่วมมือ กับ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งได้ดำเนินงานตามภารกิจและปณิธานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มาตรา 7 “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ ศิลปวิทยา เพื่อส่งเสริม และสร้างความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน โดยมุ่งเน้นส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่ สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทุนบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทย ฐานะครู” ในท้องถิ่นมาอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พันธกิจสัมพันธ์กับการพัฒนาท้องถิ่น มีเป้าประสงค์ คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการบริหารงาน การบริการของหน่วยงานระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค ต่อการพัฒนาประชาชนในประเทศ

อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จัดทำกลยุทธ์เพื่อพัฒนา กิจกรรมและดำเนินการงานต่างๆ โดยใช้เทคนิคและแนวทางการวิจัยและพันธกิจสัมพันธ์ร่วมกันกับหน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแพร่ ศึกษา สภาพและปัญหา ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารจัดการองค์กร และการให้บริการแก่ภาคประชาชน ภาคสังคม ภาคเอกชน และภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยที่เหมาะสมในการ ตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแพร่ ให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนดนั้น ต้องมีระบบและกลไกในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุง ประสิทธิภาพ ของการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้นระบบและกลไกการกำกับตรวจสอบมาตรฐาน การดำเนินงาน จึงได้จัดทำกรวิจัยภายใต้ “โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕” โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็น หลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วย ๖ ประการ ได้แก่ ๑) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกา ต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจ และถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ๒) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดี / ให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิก

ให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย ๓) หลักความโปร่งใสคือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ๔) หลักการความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน ๕) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างเต็มที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ ๖) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ดังนั้น การประสานความร่วมมือในการจัดทำโครงการวิจัยฯ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน อีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการบริการ และใช้ผลของการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบหาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ในการบริหารจัดการ และวางแผนแก้ไขจุดอ่อน เสริมพลังจุดแข็ง เพื่อให้การบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์จึงได้ประสานงานร่วมกับกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อจัดทำโครงการและดำเนินการตามข้อตกลงข้างต้น

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. กิจกรรมและรายละเอียด

- ๓.๑ ประมาณการงบประมาณและค่าใช้จ่าย
- ๓.๒ เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติต่อมหาวิทยาลัย
- ๓.๓ ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ
- ๓.๔ เตรียมการดำเนินงาน
- ๓.๕ ดำเนินการตามกำหนดการ

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – พฤศจิกายน ๒๕๖๕

๕. สถานที่ดำเนินการ

- ๕.๑ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ๕.๒ พื้นที่การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

/๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ...

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

๗. งบประมาณ

งบประมาณค่าใช้จ่ายแห่งละ ๑๒,๐๐๐ บาท ต่อการประเมิน ๑-๓ งาน/โครงการ กรณีถ้าต้องการประเมินเพิ่มงาน/โครงการ ละ ๒,๐๐๐ บาท

๘. ผู้เข้าร่วมโครงการ

๘.๑ ผู้เข้ารับการประเมินความพึงพอใจ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

๘.๒ คณะกรรมการที่ปรึกษาโครงการ

| | | |
|-------------------------------|------------|---------------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวิณี | สัตยาภรณ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ | อ่อนจันทร์ | กรรมการ |
| ๓. นายปริญญา | บัววังโป่ง | กรรมการ |
| ๔. นางสาวชมพูนุช | วังวิเศษ | กรรมการ |
| ๕. นายศุภสิน | ดีมี | กรรมการและเลขานุการ |

๘.๓ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจผลงาน

| | | |
|----------------------------------|----------|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชภูมิ | สีชมภู | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายต่อพงศ์ | ทับทิมโต | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์ ดร.ทรงกลม | สนามเขต | กรรมการและเลขานุการ |

๘.๔ คณะกรรมการดำเนินการโครงการ

| | | |
|-------------------------|------------|---------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ | อ่อนจันทร์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์สถิต | วงศ์แสนศรี | กรรมการ |
| ๓. นางสาวธนธรณ์ | ศรีเจริญ | กรรมการ |
| ๔. ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา | มาลูน | กรรมการ |
| ๕. นางสาวมัลลิกา | ปวนเอ๋ย | กรรมการ |
| ๖. นายศุภสิน | ดีมี | กรรมการและเลขานุการ |

๘.๕ คณะกรรมการสนับสนุนการดำเนินงาน

| | | |
|--------------------|------------|---------------------|
| ๑. นายศุภสิน | ดีมี | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางปราณี | ไชยแก้ว | กรรมการ |
| ๓. นายวีระชัย | สอนแก้ว | กรรมการ |
| ๔. นางสาวปวันรัตน์ | อ่อนจันทร์ | กรรมการ |
| ๕. นายสมหมาย | เชื้อกุล | กรรมการ |
| ๖. นายอุดมศักดิ์ | สอนแก้ว | กรรมการ |
| ๗. นายเทวรินทร์ | กันหา | กรรมการ |
| ๘. นางสาวมัลลิกา | ปวนเอ๋ย | กรรมการและเลขานุการ |

/๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ...

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถนำผลประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้

ผู้นำเสนอโครงการ.....
(ดร.ศุภสิน ตีมี)

หัวหน้าสำนักงานศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

...๒๘.../...เม.ย.../...๒๕๖๕...

ผู้เห็นชอบโครงการ.....

(อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ อ่อนจันทร์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

...๒๘.../...เม.ย.../...๒๕๖๕...

ผู้อนุมัติโครงการ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวินี สัตยาภรณ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

...๒๘.../...เม.ย.../...๒๕๖๕.....



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ที่ ๑๓๒๖/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้จัดทำโครงการประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของ องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงาน การดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑
(๑) (๒) และ ๙ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
ดังต่อไปนี้

๑. กรรมการบริหารโครงการวิจัย มีหน้าที่ กำหนดกรอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์
วิทยบริการจังหวัดแพร่ ออกแบบการดำเนินงานการประเมินงานฯ ตลอดจนตรวจประเมินรายงานฉบับสมบูรณ์
และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

| | | |
|--------------------------------|------------|---------------------|
| ๑.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวิณี | สัตยาภรณ์ | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ | อ่อนจันทร์ | กรรมการ |
| ๑.๓ นายปริญญา | บัววังโป่ง | กรรมการ |
| ๑.๔ นางสาวชมพูนุท | วังวิเศษ | กรรมการ |
| ๑.๕ นายศุภสิน | ดีมี | กรรมการและเลขานุการ |

๒. คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบผลงาน มีหน้าที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการ
จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย

| | | |
|-----------------------------------|----------|---------------------|
| ๒.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชภูมิ | สีชมพู | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ นายต่อพงศ์ | ทับทิมโต | กรรมการ |
| ๒.๓ อาจารย์ ดร.ตรงมกล | สนามเขต | กรรมการและเลขานุการ |

/๓.คณะนักวิจัย....

๓. คณะนักวิจัย มีหน้าที่ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ตามกรอบของคณะกรรมการบริหารโครงการวิจัย โดยวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การจัดทำรายงานและรายงานฉบับสมบูรณ์ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

| | | |
|--------------------------|------------|---------------------|
| ๓.๑ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ | อ่อนจันทร์ | ประธานกรรมการ |
| ๓.๒ อาจารย์สถิต | วงศ์แสนศรี | กรรมการ |
| ๓.๓ นางสาวธนธรณ์ | ศรีเจริญ | กรรมการ |
| ๓.๔ ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา | มาลูน | กรรมการ |
| ๓.๕ นางสาวมัลลิกา | ปวนเอ๋ย | กรรมการ |
| ๓.๖ นายศุภสิน | ตีมี | กรรมการและเลขานุการ |

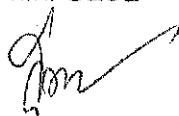
๔. ผู้ปฏิบัติงานประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงาน มีหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกสนับสนุนนักวิจัยในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมโครงการฯ การดำเนินงานด้านธุรการและการเงิน การจัดส่งรูปเล่มรายงานและงานที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการบริหารโครงการวิจัย ประกอบด้วย

| | | |
|----------------------|------------|---------------------|
| ๔.๑ นายศุภสิน | ตีมี | ประธานกรรมการ |
| ๔.๒ นายปรามี่ | ไชยแก้ว | กรรมการ |
| ๔.๓ นายวีรชัย | สอนแก้ว | กรรมการ |
| ๔.๔ นายสมหมาย | เชื้อกุล | กรรมการ |
| ๔.๕ นายอุดมศักดิ์ | สอนแก้ว | กรรมการ |
| ๔.๖ นายเทวรินทร์ | กันทา | กรรมการ |
| ๔.๗ นางสาวปวีณ์รัตน์ | อ่อนจันทร์ | กรรมการ |
| ๔.๘ นางสาวมัลลิกา | ปวนเอ๋ย | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ บังเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี สัตยาภรณ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์