



# รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองแพร่

## เสนอ

เทศบาลเมืองแพร่

ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

ประจำปีงบประมาณ 2565

## จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากเทศบาลเมืองแพร่

## คำนำ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้ร่วมมือกับเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2565 ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ.2562

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการของเทศบาลเมืองแพร่ จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่า ผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะทำงาน  
ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
กันยายน 2565

## สารบัญ

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | หน้า                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <p>คำนำ</p> <p>สารบัญ</p> <p>บทที่</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>ก</p> <p>ข</p>                                                            |
| <p>1    บทนำ</p> <p>1.1    ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา</p> <p>1.2    วัตถุประสงค์ของการศึกษา</p> <p>1.3    ขอบเขตของการศึกษา</p> <p>1.4    ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>1.5    นิยามศัพท์เฉพาะ</p>                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p>                                 |
| <p>2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2.1    การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ</p> <p>2.2    แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ</p> <p>2.3    แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ</p> <p>2.4    แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ</p> <p>2.5    แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน</p> <p>2.6    กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน<br/>คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)</p> <p>2.7    ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสอง</p> <p>2.8    งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</p> | <p>4</p> <p>7</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>30</p> |
| <p>3    วิธีดำเนินการศึกษา</p> <p>3.1    ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา</p> <p>3.2    ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง</p> <p>3.3    การสร้างเครื่องมือ</p> <p>3.4    วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา</p> <p>3.5    การวิเคราะห์ข้อมูล</p>                                                                                                                                                                                                                                         | <p>32</p> <p>32</p> <p>33</p> <p>34</p> <p>34</p>                            |

## สารบัญ(ต่อ)

|                                                                                            | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล                                                        | 34   |
| <b>บทที่</b>                                                                               |      |
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>                                                              |      |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ<br>ของเทศบาลเมืองแพร่ โดยแยกตามงานที่ให้บริการ | 37   |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ<br>ของเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวม                 | 65   |
| <b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>                                                    |      |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา                                                                         | 67   |
| 5.2 อภิปรายผล                                                                              | 68   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ                                                                             | 70   |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                                                          | 71   |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                             |      |
| แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ                                               |      |
| รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ                                                        |      |
| คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ                                                   |      |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการวัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเพื่อกระจายอำนาจในการบริหารราชการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ยังได้กำหนดภาระหน้าที่ของเทศบาล ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้สิทธิ์และหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการศึกษานบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือการตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือการยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผูปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างตรงไปตรงมาสามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน

ประชาชนสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มี ประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือการทำให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่การแจ้ง ความเห็น การแสดงประชนามติ จัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือการที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้ บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และ พร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือการบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ 2565 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งเทศบาลเมืองแพร่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) งานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร
- 2) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี
- 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย

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

**เทศบาลเมืองแพร่** หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่

**บริการสาธารณะ** หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือ ในความควบคุมของเทศบาลเมืองแพร่ 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

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองแพร่ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 การให้บริการสาธารณะ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
- 2.7 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองแพร่
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 การให้บริการสาธารณะ

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 และมีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service) หมายถึงกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือเป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่ เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนิน ชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือหน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็น ว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการ ให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือเป็น หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์การราชการได้ กระจายสินค้าสาธารณะ หรือสินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชนออกไปให้คน ในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533: 27) ปัจจัยที่สำคัญ คือตัวบริการ (Service) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัยเหล่านี้สนับสนุนการ ให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไป ตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่ง ให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการ ของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือสถานที่หรือบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่ นำเข้า หรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิต หรือตัวบริการช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547 : 13)

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือการที่รัฐหรือองค์กรของรัฐ จัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำ บริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนในอนาคตจะยิ่งเพิ่มมา กขึ้น ตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะ การวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber (1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ 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 กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

### 1. หลักในการปฏิบัติตน

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

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา
- 2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 3) ไม่ผิวนัด
- 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 ไม่ย้อนไปย้อนมา
- 4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
- 5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
- 6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
- 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 เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

## 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

1) ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

1.2) ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของ หน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความ เข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำ ต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

### 2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้น เราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อ ประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกรังแกเหมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคย ปฏิบัติมาก่อน และ กระทั่ง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัย สั่งการ

2.3) บริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหาก ข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถ ปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนในแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด

ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านั้นทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึงกิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึงท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะเชิงบวก คือพอใจนิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวโยงกันในลักษณะตรงกันข้าม คำสองคำนี้ใช้กับบุคคลสองกลุ่ม คือกลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

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

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

Shelly (1975 : 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข

จากความหมาย และคำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้ คือความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคล เป็นสภาวะการรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิด ความไม่พึงพอใจ

#### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มารับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

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

1. ความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service)

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 1157) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่างๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาชีอากร รวดเร็วมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริต ในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

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

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

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

### 1. มาตรวัดเจตคติของเธอร์สโตน (Thurstone's equal-appearing interval scale)

เธอร์สโตนได้เสนอให้รวบรวมข้อความที่แสดงเจตคติต่อที่หมายให้ได้จำนวนมากกว่า 100 ข้อความ โดยให้มีทั้งข้อความที่เป็นนิมานอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมานไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลาง ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินสินอย่างเป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาแบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่าง ๆ กันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่า เห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

### 2. มาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert's summated rating scale)

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

มาตรวัดเจตคติแบบนี้นิยมใช้กันมาก เพราะ สร้างได้ง่ายกว่าแบบของเธอร์สโตน และ ในระยะหลัง ๆ ก็มีการดัดแปลงไปบ้าง เช่น ตัดคำตอบที่เป็นกลาง (ยังไม่ได้ตัดสินใจ) ออกไป ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ตอบไม่แน่ใจในการประเมินของตน หรือผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริงมักจะเลือกคำตอบนี้ และในบางครั้งก็มีการเพิ่มช่วงคำตอบเป็น 6-7 หรือ 8-9 ช่วง แล้วแต่จุดประสงค์ของการวัด

### 3. มาตรจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกู๊ดซัคซี และ แทนเนนบาวม์ (Osgood, Suci and Tannenbaum) เสนอการวัดเจตคติ โดยให้ผู้ตอบประเมินคุณสมบัติที่อาจจะมีได้โดยตรงกันข้ามกัน เช่น ดี - เลว อ่อนแอ - เข้มแข็ง เกียจคร้าน - ขยัน สุภาพ - หยาบคาย ฯลฯ ของบุคคล

### 4. มาตรวัดระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale) การวัดเจตคติต่อผู้คน

โดยจัดให้มีข้อความแสดงถึงความสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่จะมีต่อผู้เป็นเป้าหมายของเจตคติ 7 ข้อความ แต่ละข้อความจะบ่งบอกความสัมพันธ์ทางสังคมในระดับต่าง ๆ กัน ตั้งแต่ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมาก ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคติดีนิมานไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิเสธ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือ กลุ่มคนที่เป็นเป้าหมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้มาเยือนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรานี้เสนอโดย

โบการ์ดัส (Bogardus)

5. การจัดให้มีข้อความชุดหนึ่ง ซึ่งแต่ละข้อความจะแสดงเจตคติในทิศทางเดียวกัน แต่มีความเข้มข้น หรือปริมาณของความรู้สึกแตกต่างกัน ข้อความชุดนี้จะจัดเรียงลำดับความเข้มข้นของเจตคติที่มีอยู่ในแต่ละข้อความไว้ แล้วให้ผู้เลือกตอบด้วยข้อความใดข้อความหนึ่ง โดยถือว่าคำตอบ หรือ ข้อความที่ผู้ตอบเลือกจะเป็นการยืนยันคำตอบ หรือข้อความที่แสดงความเข้มต่าง ๆ กัน ตั้งแต่มากไปหาน้อย ถ้าผู้ตอบเลือกตอบว่าเป็นเพื่อนสนิท ก็จะสรุปว่า ผู้ตอบยืนยันไปจนถึงการยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมงาน และยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศด้วย ปัจจุบันมาตรวัดแบบนี้ไม่ได้ได้รับความนิยม เพราะพบมีสภาพความเป็นจริงที่ขัดกับหลักการของมาตรวัดนี้ คือ พบว่าที่เรายอมรับคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทนั้น ไม่ได้หมายความว่าเราจะยอมรับเขาเป็นเพื่อนบ้าน และ เพื่อนร่วมงานด้วยเสมอไป

โยธิน ศันสนยุทธ์ (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

### 1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง

โดยการขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่นการสังเกตการทำท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำ อย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะไม่มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

การประเมิน มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Evaluation ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินยังพบว่า การประเมินมีคำที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ในความหมายเดียวกัน ได้แก่การประเมินผล การวัดผล การตรวจสอบ การรายงานผล การควบคุมดูแล การประมาณและการตัดสินใจ การประเมิน เป็นการวิจัยประยุกต์ที่นำเอาระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ ในความหมายของคำว่า การประเมิน มีผู้ให้ความหมายและนิยาม ไว้ดังนี้

Stufflebeam.(1990 : 159) ได้กล่าวถึงการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการบรรยายเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

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

สุวิมล ติรการนันท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสารสนเทศ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนินแผนงานหรือโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันเวลาสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้งเป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผน หรือโครงการที่วางไว้

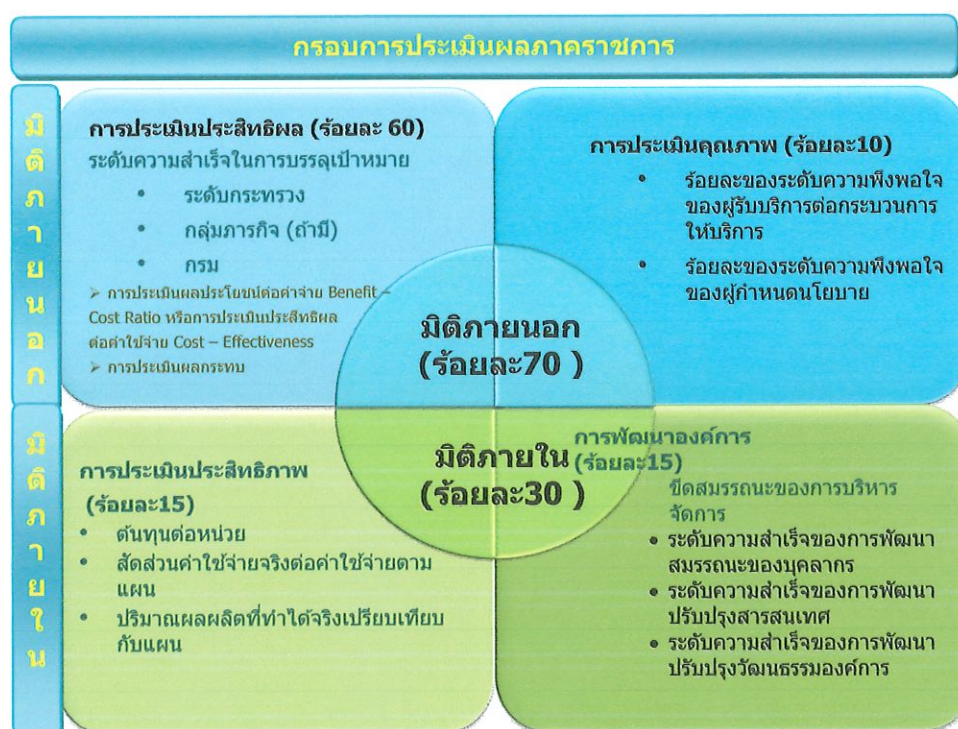
การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูล

ที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

## 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 นี้เป็นไปตามระบบการประเมินผลภาครัฐราชการแบบบูรณาการที่คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 มีมติเห็นควรให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสาร เพื่อให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักที่มีความจำเป็นทั้งนี้ ให้เริ่มดำเนินการในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไปและเมื่อดำเนินงานตามระบบประเมินผลดังกล่าวในส่วนราชการแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์กรมหาชนต่อไป

ระบบการประเมินผลภาครัฐราชการแบบบูรณาการนี้เป็นการบูรณาการการติดตามและประเมินผลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ สำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ



ส่วนราชการจะจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิติโดยมิติกายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่ม

ภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการให้บริการ และกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐราชการ ส่วนมิติภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากร และการพัฒนาองค์กร

## 2.7 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองแพร่

เทศบาลเมืองแพร่ แต่เดิมเป็นตำบลๆ หนึ่ง คือ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ต่อมารัฐบาลได้ประกาศพระราชกฤษฎีกายกฐานะ ตำบลในเวียง ขึ้นเป็นเทศบาลให้ชื่อว่า “เทศบาลเมืองแพร่” เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2478 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 52 ตอน – ลงวันที่ 25 มีนาคม 2478 มีอาณาเขตการปกครองครอบคลุมพื้นที่ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ประกอบกับบริเวณเขตเมืองแพร่ มีลักษณะพิเศษเฉพาะแห่งสืบทอดมาแต่กาลก่อน หรือมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมท้องถิ่น หรือมีลักษณะจำเพาะของสมัยหนึ่งในประวัติศาสตร์ มีคุณค่าทางศิลปะ โบราณคดีและประวัติศาสตร์ เป็นแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมที่สืบทอดความเจริญรุ่งเรืองทางด้านศิลปวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ การรักษาคคุณค่า ความหลากหลายทางวัฒนธรรมของเมืองเก่าไว้ เอื้อต่อการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม สิ่งก่อสร้างและองค์ประกอบเมือง ที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์เมืองเก่ามีศักยภาพสูงในการส่งเสริมให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน สามารถเสริมคุณค่าทางเศรษฐกิจสังคมของท้องถิ่นและของประเทศ

### ด้านกายภาพ

#### ลักษณะที่ตั้ง/อาณาเขต

เทศบาลเมืองแพร่ ตั้งอยู่ในท้องที่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ตั้งอยู่ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำยม อยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ยประมาณ 200-300 เมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 555 กิโลเมตร โดยทางรถยนต์และประมาณ 550 กิโลเมตร (ถึงสถานีรถไฟเด่นชัย) ซึ่งต้องต่อรถเข้ามาในเมืองอีก 24 กิโลเมตร มีขนาดพื้นที่ประมาณ 9 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

|             |           |                                               |
|-------------|-----------|-----------------------------------------------|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับ | เขตตำบลทุ่งกวาว อำเภอเมืองแพร่                |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับ | เขตตำบลนาจักร และตำบลป่าเมต อำเภอเมืองแพร่    |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | เขตตำบลเหมืองหม้อและตำบลนาจักร อำเภอเมืองแพร่ |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับ | เขตตำบลป่าเมต อำเภอเมืองแพร่                  |

#### สภาพภูมิประเทศ

จังหวัดแพร่ ตั้งอยู่บนที่ราบระหว่างหุบเขา มีภูเขาล้อมรอบทั้ง 4 ทิศ พื้นที่ที่มีลักษณะสูงทางตอนเหนือ และลาดต่ำลงมาทางใต้ ภายในเป็นที่ราบลาดเอียงตามทิศทางการไหลของแม่น้ำยม มีลักษณะเป็นแอ่งคล้ายก้นกระทะ ภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาและป่าไม้โดยมีพื้นที่ป่าไม้ร้อยละ

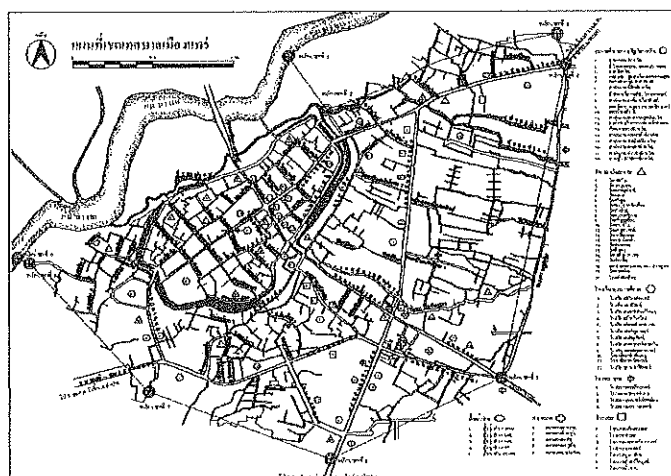
81.49 พื้นที่ราบมีประมาณร้อยละ 18.51 ของพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัดมีแม่น้ำยมเป็นแม่น้ำสายสำคัญ ไหลผ่าน สภาพภูมิประเทศของจังหวัดแพร่ มี 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือแอ่งที่ราบลุ่ม และภูเขา ดังนี้

1. แอ่งที่ราบลุ่ม มีลักษณะต่อเนื่องกัน โอบล้อมโดยทิวเขาฝิ่ปันน้ำกลาง และทิวเขาฝิ่ปันน้ำตะวันออก ซึ่งที่ราบจะถูกแบ่งแยกโดยทิวเขาย่อย และทิวเขาฝิ่ปันน้ำกลาง มี 2 แอ่ง คือแอ่งที่ราบทางตอนเหนือและทางตอนกลางของจังหวัด และแอ่งที่ราบทางตอนล่างของจังหวัด

2. ภูเขา มี 2 ทิวเขา ๆ ใหญ่ ๆ คือทิวเขาฝิ่ปันน้ำกลาง และทิวเขาฝิ่ปันน้ำตะวันออก สภาพพื้นที่ของเขตเทศบาลเมืองแพร่เป็นที่ราบเหมือนกันกระเพาะ ตั้งอยู่บริเวณฝั่งตะวันออกของแม่น้ำยม ซึ่งมีต้นกำเนิดจากเทือกเขาฝิ่ปันน้ำในเขตอำเภอปง จังหวัดพะเยา มีลักษณะการไหลเป็นรูปกึ่งก้นสาขาดันไม้ ในฤดูฝน มักเกิดน้ำหลากไหลเข้าท่วมพื้นที่เขตเมือง และเกิดน้ำท่วมขังเป็นประจำทุกปี ในอดีตเกิดน้ำท่วมใหญ่ในจังหวัดแพร่ ในปี พ.ศ.2538 จำนวน 2 ครั้ง จากอิทธิพลของพายุโซนร้อนแกรีและพายุโซนร้อนลูอิส โดยท่วมในเขตเทศบาลสูงถึง 3.53 เมตร ซึ่งได้สร้างความสูญเสียต่อทรัพย์สินของประชาชน และสิ่งสาธารณประโยชน์อย่างมาก และมีห้วยแม่แคม ซึ่งเป็นลำห้วยตามธรรมชาติไหลผ่านทางทิศเหนือของเขตเทศบาล นอกจากนี้ในเขตเทศบาลยังมีลำคลองหรือคูเมืองเก่า คือคูเมืองประตูใหม่ ซึ่งสามารถใช้ประโยชน์ในการระบายน้ำและเป็นแหล่งน้ำเพื่อการดับเพลิง

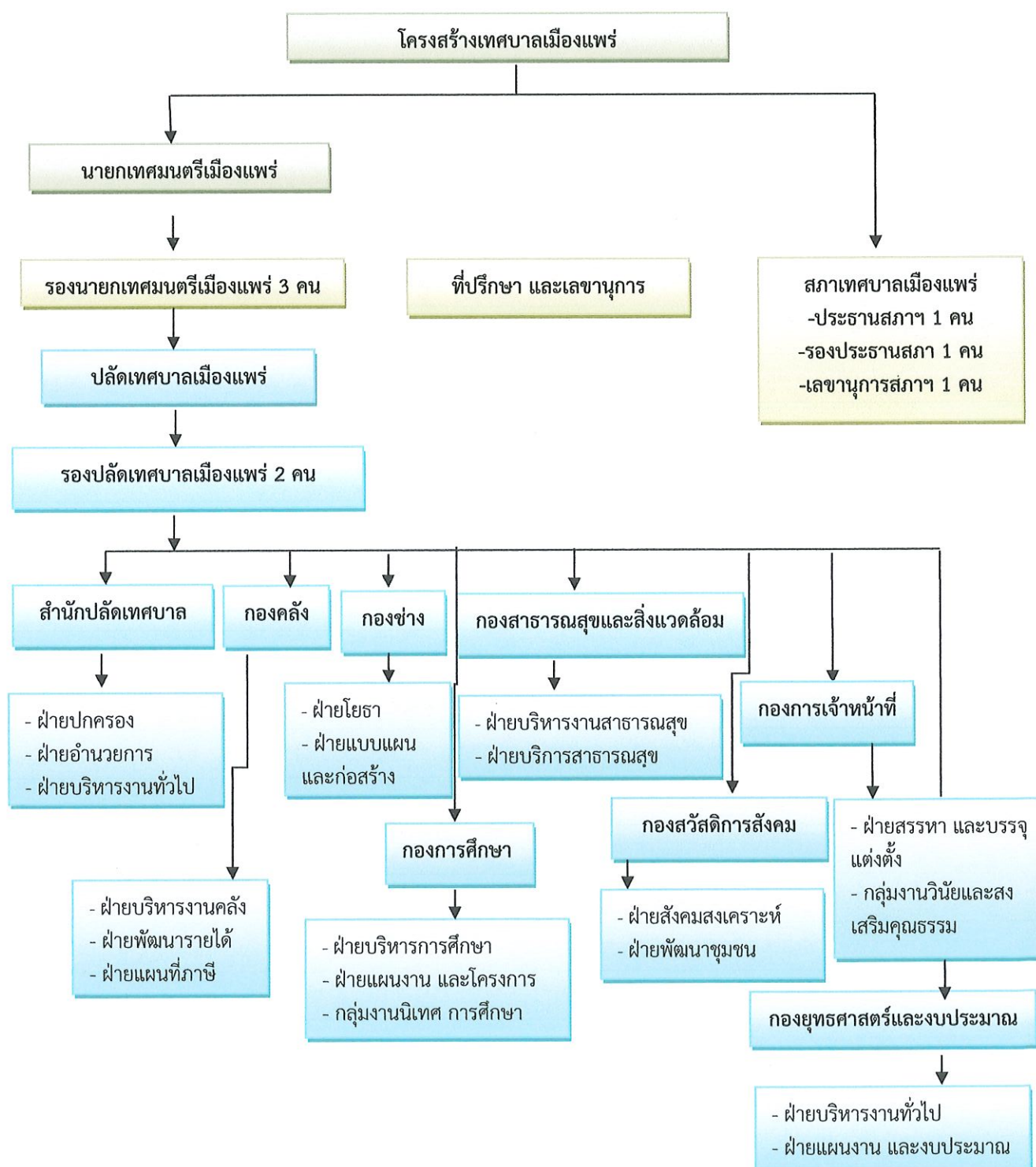
### สภาพภูมิอากาศ

จังหวัดแพร่มีลักษณะภูมิอากาศจัดอยู่ในแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู หรือแบบทุ่งหญ้าเขตร้อนหรือแบบสะวันนา (Tropical Savana) ซึ่งเป็นร่องอากาศเขตร้อน จึงมีอากาศร้อนตลอดปีมีฤดูฝนสลับกับฤดูแล้ง ฤดูฝนมีฝนตกยาวนาน 5-6 เดือน ฤดูแล้งมีความชื้นน้อย พืชพรรณธรรมชาติเป็นทุ่งหญ้าเมืองร้อน โดยฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม เป็นช่วงที่ท้องฟ้าโปร่งและอากาศร้อนอบอ้าวมาก ส่วนในฤดูฝนเริ่มประมาณปลายเดือนพฤษภาคม - กันยายน มีฝนตกชุก เพราะเกิดจากร่องความกดอากาศต่ำที่เลื่อนขึ้นลงตามลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ที่พัดมาจากมหาสมุทรอินเดีย และฤดูหนาวเริ่มประมาณต้นเดือนตุลาคม - กลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พัดมาจากประเทศจีน โดยหนาวมากในตอนกลางคืนถึงเข้ามิด



## ด้านการเมือง-การปกครอง

โครงสร้างบริหารองค์กรเทศบาลเมืองแพร่ มีลักษณะการบริหารงานแบบ Functional Organization ประกอบด้วยสภาเทศบาล คณะผู้บริหาร สำนักปลัดเทศบาล กองการศึกษา กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม สถานธนาบาล และงานสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองแพร่ ดังแสดงในรูป



### วิสัยทัศน์

เทศบาลเมืองแพร่ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ เพื่อแสดงสถานการณ์ในอนาคต ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมาย ความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า ซึ่งสามารถสะท้อนถึงสภาพการณ์ของท้องถิ่นในอนาคตอย่างรอบด้านภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นในอนาคต ดังนี้

"เมืองน่าอยู่ เชิดชูการศึกษา ก้าวหน้าศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว ไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด สิ่งแวดล้อมไม่เป็นพิษ ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน "

### อำนาจหน้าที่

เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐

- ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น \*[มาตรา ๕๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๑๗] มาตรา ๕๔\* ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย

เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขต เทศบาล ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (๒) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (๖) ให้มีการสาธารณสุข
- (๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (๑๒) เทศพาณิชย์ \*[มาตรา ๕๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ ๖)

พ.ศ. ๒๕๑๑]

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มาตรา ๑๖ ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (๒) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (๓) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (๔) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (๕) การสาธารณูปการ
- (๖) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (๗) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (๘) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (๙) การจัดการศึกษา
- (๑๐) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

- (๑๑) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

- (๑๒) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (๑๓) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (๑๔) การส่งเสริมกีฬา
- (๑๕) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (๑๖) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (๑๗) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (๑๘) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (๑๙) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (๒๐) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (๒๑) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (๒๒) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (๒๓) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรง

มหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

- (๒๔) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- (๒๕) การผังเมือง
- (๒๖) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (๒๗) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (๒๘) การควบคุมอาคาร

(๒๙) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๓๐) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(๓๑) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

เทศบาลเมืองแพร่ เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยกฎหมายมีการจัดองค์กรการบริหารงานออกเป็น 2 ส่วน คือสภาเทศบาลและคณะผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม แต่ละส่วนมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑ สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกที่ราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 3 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 6 คน รวม 18 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สมาชิกสภาเทศบาลถือเป็นผู้แทนปวงชนในเขตเทศบาล มีหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างเทศบัญญัติ ร่างแผนพัฒนาเทศบาล พิจารณาให้ความเห็นชอบหรืออนุมัติและพิจารณาปรึกษาหารือในเรื่องเกี่ยวกับกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด และให้มีประธานสภาเทศบาล คนหนึ่งและรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดประกาศแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล

๑ คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า และรองนายกเทศมนตรีอีก 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล ทั้งนี้ให้มีพนักงานเทศบาลและจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นส่วนต่าง ๆ ตามปริมาณและคุณภาพของงานโดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล

การแบ่งส่วนบริหารของเทศบาล ประกอบด้วย 1 สำนัก 7 กอง มีโรงเรียนในสังกัด 5 โรง สถานธนาบาล 1 แห่ง และสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองแพร่ 1 แห่ง ดังนี้

๑ สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานราชการทั่วไปของเทศบาล งานเลขานุการของนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี งานกิจการสภาเทศบาล งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานการพาณิชย์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจ งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจราจร งานวิเทศสัมพันธ์ งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน งานการเลือกตั้ง และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนัก หรือส่วนราชการใดในเทศบาลเป็นการเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๑ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานยุทธศาสตร์ของเทศบาล งานจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น งานประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด งานคณะกรรมการพัฒนาเทศบาล งานคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล งานงบประมาณงานเสนอแนะขอรับการจัดสรร

เงินอุดหนุนของเทศบาล งานจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และฉบับเพิ่มเติม (ถ้ามี) งานติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการงานประชาสัมพันธ์ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ งานสถิติข้อมูล งานสารสนเทศ งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของเทศบาลงานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๐ กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผนงานด้านการพัฒนาสังคม ด้านสวัสดิการสังคม และด้านสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน งานพัฒนาชุมชน งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคม แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทูพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชน ผู้พิการทางร่างกายและสมอง งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนผู้ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง ถูกทำร้ายร่างกายงานส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนที่ประพฤติดนไม่เหมาะสมแก่วัย งานสงเคราะห์ครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในครอบครัวงานด้านจิตวิทยา งานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ฯลฯ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๐ กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานสำรวจ งานออกแบบ และเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมือง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมแซมบำรุงประจำปี งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานจัดทำประวัติ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานจัดทำทะเบียนประวัติการใช้เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๐ กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่น ๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะทางการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่าง ๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน การทำงบดุลงบประจำเดือนและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา งานทะเบียนคุม งานการจำหน่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานสุขภาพในสถานประกอบการ งานสุขภาพชุมชน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้านสาธารณสุข งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพ งานทันตสาธารณสุข งานบริการรักษาความสะอาด งานบริการและพัฒนาระบบจัดการมูลฝอย งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานอาสาสมัครสาธารณสุข งานอาสาสมัครบริหารท้องถิ่น งานสัตวแพทย์ งานศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย กำหนดมาตรการและแผนดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมงานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

๐ กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา งานบริหารวิชาการ ด้านการศึกษา งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานห้องสมุด งานเครือข่ายการศึกษางานศึกษานิเทศก์ งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานการศาสนา งานบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น งานการกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพและกองทุนเพื่อการศึกษา งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมายเทศบาลเมืองแพร่มีโรงเรียนในสังกัดจำนวน 5 โรง คือ

ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 โรง คือ โรงเรียนสาธิตเทศบาลบ้านเขตวัน

ระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา จำนวน 4 โรง

1. โรงเรียนเทศบาลวัดเหมืองแดง
2. โรงเรียนเทศบาลวัดชัยมงคล
3. โรงเรียนเทศบาลวัดสุวรรณนิเวศ
4. โรงเรียนเทศบาลวัดหัวข่วง

#### ๐ สถานธนาบาล

- งานเบิกจ่ายและรักษาเงินทุนหมุนเวียนประจำวันของสถานธนาบาลตามที่

จ.ส.ท. ระบุ

- งานรักษาทรัพย์สินรับจํานําและรับผิดชอบค่าใช้จ่าย หรือความ

สูญหายทุกประการ

- งานควบคุมการทำบัญชีทรัพย์สินหลุดจํานําและรายงานต่อ จ.ส.ท. และ

เจ้าหน้าที่ตำรวจ

- งานควบคุมรับผิดชอบตรวจบัญชีทรัพย์สินหาย และชดใช้ความเสียหาย

- งานชดใช้ความเสียหายเนื่องในการตีราคาทรัพย์สินรับจำนำ และขาย

ทรัพย์สินหลุดจำนำ

#### ๐ งานสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองแพร่

##### ฝ่ายบริหารงานสถานีขนส่ง

- งานวางแผนพัฒนารายได้
- งานควบคุมดูแลด้านพัสดุของกิจการขนส่ง
- งานควบคุมดูแลงานด้านการเงินและบัญชีของกิจการขนส่ง
- งานควบคุม ดูแลพิจารณา ตรวจสอบการจัดระเบียบการจราจรภายในสถานีขนส่ง

ผู้โดยสาร

##### ฝ่ายปฏิบัติงานสถานีขนส่ง

- งานรักษาความปลอดภัย
- งานจัดระบบจราจรและบริการงานลานจอดรถ
- งานบริการช่องจอดรถรับ – ส่ง ผู้โดยสาร
- จัดทำรายงานเข้าใช้สถานีผู้โดยสารเทศบาลเมืองแพร่
- งานจัดให้มีบริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีขนส่ง เช่น การบริการห้องสุขา

การจำหน่ายสินค้า การติดตั้งป้ายโฆษณา

##### งานการเงินและบัญชี

- งานจัดเก็บเงินรายได้ทุกประเภทและออกใบเสร็จรับเงินทั้งหมดของงานกิจการสถานี
- งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายเฉพาะการประจำปี และการโอนเงินงบประมาณ

รายจ่ายประจำปี

- ร่างคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ กฎเกณฑ์ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ ในส่วนที่รับผิดชอบ

ในงานสถานีขนส่ง

การคลังท้องถิ่น

เทศบาลเมืองแพร่ เป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในการบริหารกฎหมายกำหนดให้เทศบาลสามารถออกกฎหมายงบประมาณ โดยต้องตราขึ้นเป็นเทศบัญญัติ ซึ่งเป็นกฎหมายที่ระบุถึงรายรับรายจ่ายของเทศบาลโดยสามารถออกกฎหมายของตนเองขึ้นมารองรับการจัดเก็บรายได้ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยให้อยู่ภายใต้ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการคลังรวมตลอดถึงวิธีการงบประมาณ การรักษาทรัพย์สิน การจัดหาประโยชน์จากทรัพย์สิน การจัดหาพัสดุและการจ้างเหมา ทำให้เทศบาลเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระทางการคลังระดับหนึ่งตามกฎหมาย เทศบาลมีแหล่งที่มาของรายได้ ดังนี้

(1) ภาษีอากร

(2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ

- (3) รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
- (4) รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
- (5) พันธบัตร หรือเงินกู้
- (6) เงินกู้จากกระทรวงทบวงกรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
- (7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- (9) รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกำหนดไว้

## ประชากร

### จำนวนประชากรและลักษณะโครงสร้างประชากรโดยทั่วไป

#### ประชากรในทะเบียนราษฎร

เทศบาลเมืองแพร่ มีจำนวนประชากรในปัจจุบัน 15,810 คน แบ่งเป็น ชาย 7,323คน หญิง 8,487 คน (ข้อมูลสิ้นเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560) ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยประมาณ 1,905 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาลทั้งสิ้น 8,599 ครัวเรือน การกระจายตัวของประชากรส่วนใหญ่จะกระจายตัวอยู่บริเวณใจกลางเทศบาล ตามแนวนอนสายสำคัญ เช่น ถนนช่อแฮ ถนนยันตรกิจโกศล ถนนเจริญเมือง ถนนเหมืองแดง เป็นต้น ซึ่งเป็นย่านการค้าและพาณิชยกรรม และการกระจายตัวจะเบาบางลงตามลำดับจากใจกลางเมืองสู่แนวหลักเขตเทศบาล

#### สภาพทางสังคม

เทศบาลเมืองแพร่ มีเขตการปกครอง 1 ตำบล คือตำบลในเวียง มีพื้นที่ประมาณ 9 ตารางกิโลเมตร จำนวนชุมชน 18 ชุมชน ประกอบด้วย

- |                             |                         |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1. ชุมชนบ้านใหม่สวรรค์นิเวศ | 10. ชุมชนหัวข่วง        |
| 2. ชุมชนเหมืองแดง           | 11. ชุมชนเหมืองหิตตันธง |
| 3. ชุมชนพงษ์สุนันท์         | 12. ชุมชนเหมืองหิตพัฒนา |
| 4. ชุมชนวัดหลวง             | 13. ชุมชนชัยมงคล        |
| 5. ชุมชนพระร่วง             | 14. ชุมชนเพชรรัตน์      |
| 6. ชุมชนทุ่งด้อม            | 15. ชุมชนศรีบุญเรือง    |
| 7. ชุมชนศรีชุม              | 16. ชุมชนร่องซ้อ        |
| 8. ชุมชนสระบ่อแก้ว          | 17. ชุมชนเขตวัน         |
| 9. ชุมชนน้ำค้อ              | 18. ชุมชนพระนอน         |

#### การศึกษา

เทศบาลเมืองแพร่ มีโรงเรียนในสังกัด จำนวน 5 โรงเรียน และ 1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แยกเป็น

##### ○ ระดับประถมศึกษา จำนวน 4 โรงเรียน

1. โรงเรียนเทศบาลวัดสวรรค์นิเวศ

2. โรงเรียนเทศบาลวัดเหมืองแดง

3. โรงเรียนเทศบาลวัดหัวข่วง

4. โรงเรียนเทศบาลวัดชัยมงคล

○ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 โรงเรียน

1. โรงเรียนสาธิตเทศบาลบ้านเขเตวัน

○ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองแพร่

## ระบบบริการพื้นฐาน

ระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน

การคมนาคมของจังหวัดแพร่ มีทั้งทางบกและทางอากาศ ดังนี้

### ◇ รถยนต์

จากกรุงเทพฯ ใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 1 แล้วแยกเข้าทางหลวงหมายเลข 11ที่อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผ่านจังหวัดนครสวรรค์ พิจิตร พิษณุโลก อุตรดิตถ์ และเข้าสู่ตัวจังหวัดแพร่ รวมระยะทางประมาณ 550 กิโลเมตร

### ◇ รถประจำทาง

จากสถานีขนส่งสายเหนือถนนกำแพงเพชร 2 (หมอชิต 2) มีรถโดยสารประจำทางธรรมดาและปรับอากาศจากกรุงเทพฯ ไปจังหวัดแพร่ ทุกวันติดต่อกัน

- บริษัทขนส่งจำกัด โทร. 0 2935 2852-66
- บริษัทเขตชัยทัวร์ โทร. 0 2936 0189
- บริษัทบุษราคัมทัวร์ โทร. 0 2537 8462
- บริษัทพรพิริยะทัวร์ โทร. 0 2936 2939
- บริษัทวิริยะแพร่ทัวร์ โทร. 0 2936 3720
- บริษัทสมบัติทัวร์ โทร. 0 2936 2495-99

นอกจากนี้จากจังหวัดแพร่ ยังมีรถประจำทางไปยังจังหวัดต่าง ๆ ได้แก่

- บริษัท จักรพงษ์ทัวร์ จำกัด (แพร่-อุตรดิตถ์-พิษณุโลก-เลย-อุดรธานี-สกลนคร-นครพนม) โทร. 08 9560 3171
- บริษัท ถาวรฟาร์ม จำกัด (แพร่-อุตรดิตถ์-พิษณุโลก-นครสวรรค์ / แพร่-พะเยา-เชียงราย) โทร. 0 5622 2282 แพร่ โทร. 0 5451 1654
- บริษัท ไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด (แม่ฮ่องสอน) (แพร่-ลำปาง-ลำพูน-เชียงใหม่ / แพร่-น่าน - พังงา) โทร. 0 5324 2214 แพร่ โทร. 0 5452 2780, 0 545 1177

- บริษัท นครชัยทัวร์ จำกัด (แพร่-อุตรดิตถ์-พิษณุโลก-นครราชสีมา / แพร่-สอง-พะเยา-เชียงราย- แม่สาย) โทร. 0 5424 1766, 0 5425 7887 แพร่ 0 5453 4621 ,08 9949 7771
- บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด (แพร่-อุตรดิตถ์-พิษณุโลก-สระบุรี-ชลบุรี-พญา-ระยอง) โทร. 0 2936 3355 แพร่โทร. 054 520182 , โทรสาร0 5462 0565 [www.nca.com](http://www.nca.com)
- บริษัท นครน่านยานยนต์ขนส่ง จำกัด (แม่สอด) (แพร่-น่าน) โทร.054 621 221
- บริษัท แพร่ยานยนต์ขนส่ง จำกัด (น่านคำ)(แพร่-พะเยา-เชียงราย) โทร. 0 5451 1475
- บริษัท วินทัวร์ จำกัด (แพร่ -อุตรดิตถ์-พิษณุโลก / แพร่-น่าน-ทุ่งช้าง/แพร่-พะเยา-เชียงราย / แพร่-สุโขทัย) โทร. 0 5451 1093
- หจก. อีสานทัวร์ (แพร่-อุตรดิตถ์-พิษณุโลก-หล่มสัก-ขอนแก่น/แพร่ – จาว – พะเยา – พาน – เชียงราย ) โทร.0 4323 6175 สาขาแพร่โทร. 0 5452 3512
- บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด (เด่นชัย) (แม่สาย - เชียงราย - พะเยา - น่าน - เด่นชัย - แพร่ - อุตรดิตถ์ - พิษณุโลก-เขาทราย(พิจิตร) -โคกสำโรง(ลพบุรี) - สี่คิ้ว - โคราข / เชียงใหม่ - ลำปาง -ลำพูน- วังชิ้น - เด่นชัย - แพร่ - อุตรดิตถ์ - พิษณุโลก - เขาทราย (พิจิตร) - โคกสำโรง (ลพบุรี) - สี่คิ้ว- โคราข โทร. 0 5464 0626

ในส่วนของการเดินทางภายในตัวจังหวัด จากอำเภอเมืองแพร่ มีรถสองแถวไปยังอำเภอต่าง ๆ ได้แก่

- สหกรณ์รถยนต์จ.แพร่ (สองแถวเด่นชัย) (แพร่-เด่นชัย) โทร. 0 5462 6735
- สหกรณ์รถยนต์จ.ลำปาง (แพร่-ลำปาง) โทร.0 5422 3431

## รถไฟ

การรถไฟแห่งประเทศไทย มีบริการรถไฟจากกรุงเทพฯ ไปอำเภอเด่นชัย ทุกวัน จากนั้นต่อรถประจำทางเข้าตัวเมืองแพร่ ซึ่งอยู่ห่างจากเด่นชัยประมาณ 24 กิโลเมตร สอบถามรายละเอียดได้ที่ การรถไฟแห่งประเทศไทย โทร. 1690 , 0 2220 4444, 0 2222 0175 สถานีรถไฟเด่นชัย โทร. 0 5461๑ 3260-1 หรือ [www.railway.co.th](http://www.railway.co.th)

## เครื่องบิน

สายการบินนกแอร์ เปิดให้บริการเส้นทางบินดอนเมือง-แพร่ วันละ 2 เที่ยวบินไปกลับ สอบถามและสำรองที่นั่งได้ที่ สายการบินนกแอร์ 1318 หรือ [www.nokair.com](http://www.nokair.com)

### การจราจรในเขตเทศบาลเมืองแพร่

ปัจจุบันถนนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ตามแยกต่าง ๆ เทศบาลเมืองแพร่ ได้ปรับปรุงระบบไฟฟ้าจราจรให้ดีขึ้นเพื่อความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้งานสัญจรไปมาได้รับความสะดวก สบาย มีความปลอดภัย ลดอุบัติเหตุได้ โดยได้เพิ่มจุดสัญญาณไฟฟ้าจราจรขึ้น ดังนี้

### การสื่อสารและโทรคมนาคม

- โทรศัพท์ การบริการด้านโทรศัพท์ในจังหวัดแพร่ อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดแพร่ ปัจจุบัน(2539) มีชุมสายโทรศัพท์จำนวน 8 ชุมสาย มีเลขหมายโทรศัพท์ทั้งสิ้น 9,316 เลขหมาย เปิดบริการแล้ว 9,205 เลขหมาย

- การไปรษณีย์โทรเลข ในเขตเทศบาลเมืองแพร่ มีทำการไปรษณีย์โทรเลข 2 แห่ง นอกจากนี้ยังมีศูนย์ไปรษณีย์ภาคเหนือ ที่ตำบลแม่จัน อำเภอด่านซ้าย เป็นศูนย์ไปรษณีย์ภาคเหนือรับผิดชอบการคัดแยกไปรษณีย์ภัณฑ์เพื่อส่งไปตามจังหวัดต่าง ๆ ในเขตภาคเหนือ

- สถานีโทรทัศน์ จังหวัดแพร่มีสถานีถ่ายทอดสัญญาณโทรทัศน์ ดังนี้ ช่อง 11 ของกรมประชาสัมพันธ์, ช่อง 3 และช่อง 9 ของ อ.ส.ม.ท., ช่อง 5 ของกองทัพบก โดยทั้ง 4 ช่อง มีสถานีถ่ายทอดอยู่ที่ตำบลไทรย้อย อำเภอด่านซ้าย และช่อง 7 ของกองทัพบก มีสถานีถ่ายทอดอยู่ที่ตำบลไผ่โพน อำเภอวังทอง

- สถานีวิทยุ ในจังหวัดแพร่มีสถานีวิทยุกระจายเสียง ให้บริการข่าวสารการบันเทิง รวมทั้งสิ้น 6 สถานี โดยส่งกระจายเสียงในระบบ FM 4 สถานี และระบบ AM 2 สถานี

### ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ขนบธรรมเนียม เทศกาล และงานประเพณี ได้แก่

- งานประเพณีพระธาตุข่อแฮเมืองแพร่แห่ตุงหลวง จัดขึ้นระหว่างวัน ขึ้น 9 - 15 ค่ำเดือนสี่ มีการแห่ผ้าขึ้นไปห่มองค์พระธาตุจัดขบวนแห่แบบล้านนาผู้ร่วมงานทุกคนแต่งกายแบบพื้นเมืองล้านนามีพรหมสมโภชทุกคืนรุ่งเช้า วันขึ้น 15 ค่ำจะมีการทำบุญตักบาตรกลางคืนมีการเวียนเทียนรอบองค์พระธาตุและพระวิหาร

- งานดอกลมแล้งบาน สงกรานต์เมืองแป้ นุ่งหม้อห้อมแต่งงามตา จัดงานบริเวณช่วงวัฒนธรรม ระหว่างวันที่ 13 - 17 เมษายนของทุกปีในงานมีการแต่งกายด้วยชุดหม้อห้อม งานหม้อห้อมล้อมสะโตก และเล่นสงกรานต์

- งานเทศกาลลอยกระทงจุดผางประทีปตีนกา บูชาแม่กาเผือก

จัดในวันขึ้น 15 ค่ำเดือน 12 บริเวณช่วงวัฒนธรรม มีขบวนแห่ และประกวดนางนพมาศ และการแสดงศิลปวัฒนธรรม

- งานฤดูหนาวไทยล้านนาจังหวัดแพร่ จัดขึ้นในช่วงต้นเดือนมกราคม ของทุกปี ณ หอประชุมโกเปา องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

- ประเพณีตักบาตรเป็งปูด“พื้นฮิตฮอย ตักบาตรเป็งปูด ไหว้สา พระอุปคุตเจ้า” ณ วัดสระบ่อแก้ว อ.เมือง จ.แพร่ จัดในวันขึ้น 15 ค่ำ ที่ตรงกับวันพุธ (คืนวันอังคาร เวลา 24.00น.) ที่เชื่อว่าพระอุปคุตซึ่งเป็นพระอรหันต์สาวกที่มีมหิทธิฤทธิ์และยังมีชีวิตอยู่ใจกลาง มหาสมุทร หากบุคคลใดได้ทำบุญตักบาตรพระอุปคุตแล้วบุคคลนั้นถือว่าเป็นผู้มีบุญจะทำให้บังเกิดสิริมงคลแก่ชีวิต

- ประเพณีตักบาตรบนเมก คำว่า “เมก” หมายถึงกำแพงเมืองโบราณ ของจังหวัดแพร่ ที่มีความสมบูรณ์ที่สุด เทศบาลเมืองแพร่ได้ส่งเสริมให้มีประเพณีตักบาตรบนเมก เพื่อความเป็นสิริมงคล (กำแพงเมือง ในวันขึ้นปีใหม่ 1 มกราคมของทุกปี เวลา 07.00 น. และทุกวันพุธ เวลา ๐๗.๐๐ น.

- พิธีบวงสรวงศาลหลักเมือง (ตรงกับวันที่ 9 มิถุนายนของทุกปี)
- มาฆบูชาไหว้สาป่าระมีพระธาตุจอมสวรรค์
- พิธีห่มพระธาตุวัดพระบาทมิ่งเมือง, พระธาตุวัดสุวรรณนิเวศ, พระธาตุวัดเหมืองแดง , พระธาตุวัดชัยมงคล, พระธาตุวัดต้นธง, พระธาตุวัดร่องซ้อ, พระธาตุวัดพระร่วง, พระธาตุวัดเขเตวัน, พระธาตุวัดพระนอน, พระธาตุวัดพงษ์สุนันท์, พระธาตุวัดหลวง, พระธาตุวัดหัวข่วง , พระธาตุวัดศรีชุม, พระธาตุวัดน้ำค้อ, พระธาตุวัดศรีบุญเรือง, พระธาตุวัดสระบ่อแก้ว (แต่ละวัดจะมีพิธีไม่ตรงกัน)

- ประเพณีเทศกาลกินเจ (เทศกาลกินผักเพื่อสุขภาพ) ประมาณเดือน ตุลาคมของทุกปี

- สืบสานประเพณีปีใหม่เมือง (ระหว่างวันที่ 13-17 เมษายน ของทุกปี)

- ประเพณีปฏิบัติธรรมรุกขมูล (เดือนมกราคมของทุกปี)
- ประเพณีสวดสี่มุมเมือง (ภายในเดือนเมษายนของทุกปี)
- ประเพณีสืบทอดเมืองแพร่ (ภายในเดือนพฤษภาคมของทุกปี)

(ประกาศจังหวัดแพร่ เรื่อง งานประเพณีของท้องถิ่นจังหวัดแพร่ (ครั้งที่ 2) ลงวันที่ 18 เมษายน 2562 เทศบาลเมืองแพร่ จำนวน 23 ประเพณี

### ขนบธรรมเนียมประเพณี/ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ

ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวจังหวัดแพร่ ส่วนใหญ่ก็เหมือนกับชาวเหนือทั่ว ๆ ไป แต่จะมีแตกต่างกันในรายละเอียดบ้างเท่านั้น ในที่นี้จะขอกล่าวถึงขนบธรรมเนียมประเพณีในวิถีชีวิตที่น่าสนใจ ดังนี้

- **ความเชื่อ** ความเชื่อเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีอย่างหนึ่ง ความเชื่อในที่นี้ หมายถึง ความศรัทธาเลื่อมใส เห็นดีเห็นงามในเรื่องต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นความเชื่อที่คล้ายคลึงกับความเชื่อของชาวเหนือโดยทั่วไป เช่น เชื่อคำสอนของพระพุทธเจ้า เชื่อเรื่องฤกษ์ยาม วันดีวันเสีย โชคลาง เป็นต้น แต่มีความเชื่อของชาวแพร่ที่โดดเด่น คือ ความเชื่อเกี่ยวกับการเคลื่อนศพไปป่าช้าประตุมาน หรือฌาปนสถานประตุมาน ได้แก่ ไม่เคลื่อนศพผ่านหน้าคุ้มเจ้าหลวงเมืองแพร่โดยเด็ดขาด และในกรณีที่บ้านศพอยู่นอกเมือง ถ้านำศพไปเผาที่ป่าช้าประตุมาน จะไม่เคลื่อนศพผ่านเข้ามาในเมืองโดยเด็ดขาดซึ่งถ้าไม่ปฏิบัติตามความเชื่อดังกล่าว จะเกิดความอับปรีภัยไรแก่ตัวเรา แก่บ้านเมือง หรือภาษาเมืองเรียกว่า “ซิด” นั่นเอง

- **การสืบทอด** เป็นพิธีกรรมจะทำขึ้นต่อเมื่อมีเคราะห์จากการทำนาย หรือในระยษนั้น โชคไม่ดี เจ็บไข้ได้ป่วย ถ้าทำพิธีสืบทอดแล้วจะช่วยต่ออายุให้ยืนยาว พ้นจากความเดือดร้อนต่าง ๆ

- **การตานตุ้งแดง หรือทานตุ้งแดง** เป็นพิธีกรรมที่ทำให้แก่คนตายโหง เป็นการอุทิศส่วนกุศลไปให้คนตาย โดยจัดทำตุ้งแดงสด พร้อมอาหารเครื่องเช่นสรวง กองทราย ตุ้งช่อ ไก่ขาว นิมนต์พระไปสวดทำพิธี ณ บริเวณที่คนนั้นตาย

- **การเรียกขวัญ** ชาวบ้านเรียกว่า “ฮ้องขวัญ” เป็นพิธีกรรมที่ทำให้กับคนที่ฟื้นไข้ใหม่ๆ เพื่อให้ขวัญและกำลังใจดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีการเรียกขวัญให้กลับมาด้วยพิธีที่เรียกว่า “ช้อนขวัญ” ซึ่งมีสวิงเป็นอุปกรณ์สำคัญ

- **งานขึ้นพระธาตุช่อแฮ** หรืองานไหว้พระธาตุช่อแฮแห่งทุ่งหลวง ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปีในช่วงวันขึ้น 11-15 ค่ำ เดือน 4 เหนือ โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะพ่อเมืองชี้ข้างนำหน้า ขบวนแห่ พร้อมทั้งข้าราชการชั้นผู้ใหญ่และชาวแพร่มายังบริเวณวัดพระธาตุช่อแฮเพื่อนมัสการและถวายผ้าห่มพระธาตุ

- **ประเพณีปีใหม่เมือง หรือประเพณีวันสงกรานต์** ในจังหวัดแพร่มีขึ้นในระหว่างวันที่ 13-17 เมษายน ของทุกปี โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- วันที่ 13 เมษายน เรียกว่าวันสังขารล่อง ตอนเช้ามีได้มีการจี่สะโปกเพื่อไล่สังขาร ฯลฯ

- วันที่ 14 เมษายน เรียกว่า วันเนาหรือวันเนาประชาชนจะเตรียมอาหารไปทำบุญที่วัดเพื่ออุทิศส่วนกุศลให้ญาติๆ ห้ามพูดคำไม่ดีต่อกัน

- วันที่ 15 เมษายน เรียกว่าวันพญาวัน ตอนเช้าทำบุญที่วัดตอนสายทำพิธีดำหัวญาติผู้ใหญ่

- วันที่ 16 เมษายน เรียกว่าวันปากปี

- วันที่ 17 เมษายน เรียกว่าวันปากเดือน ในวันที่ในจังหวัดอื่น ไม่จัดงานใด ๆ แต่จังหวัดแพร่ถือว่าเป็นวันเสร็จสิ้นภารกิจ จึงมีการฉลองกันอย่างสนุกสนาน มีทั้งขบวนแห่ ประภควนาง สงกรานต์ การละเล่นต่าง ๆ

- การจิสะโป๊ก (จิ เป็นภาษาถิ่นเหนือ แปลว่า จุด ) เป็นธรรมเนียมที่นิยมทำกันในวันปีใหม่เมือง ปัจจุบันมีการแข่งขันการจิสะโป๊กในวันปีใหม่ด้วย (ช่วงประเพณีสงกรานต์)

- ประเพณีกินสลาก หรือประเพณีถวายสลากภัต เป็นการให้ทานโดยไม่จำเพาะเจาะจงว่าให้แก่พระภิกษุรูปใด จัดขึ้นในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 เหนือ ถึงวันขึ้น 15 ค่ำ เดือนเกี๋ยง (เดือน 1 ไทย)

- ประเพณีลอยกระทง มีขึ้นในเดือน 12 ของทุกปี เรียกว่าประเพณียี่เป็ง ชาวบ้านนิยมทำบุญตักบาตร ปลอยโคมลอย ฟังเทศน์ทำนองพื้นเมือง 13 กัณฑ์ การลอยกระทง ถือว่าเป็นการสะเดาะเคราะห์อย่างหนึ่ง โดยตั้งจิตอธิษฐานก่อนปลอยกระทงลงน้ำว่า “ขอให้เคราะห์ร้ายทั้งหลายจงดับไปกับไฟไหลไปกับน้ำ” สืบมาจนทุกวันนี้

สำหรับวัฒนธรรมท้องถิ่นที่สำคัญ ของจังหวัดแพร่ ในที่นี้จะขอกล่าวถึง 3 อย่าง คือ

1. วัฒนธรรมการแต่งกาย ชาวแพร่มีเอกลักษณ์การแต่งกายที่แสดงถึงความเป็นชาวจังหวัดแพร่ คือ เสื้อหม้อห้อม สำหรับผู้ชาย จะสวมกางเกงที่เรียกว่า “เตียวกิ” มีผ้าขาวม้าคาดเอว โดยคาดข้างในเสื้อ และผู้หญิงจะนิยมสวมซิ่นแท้ ซึ่งเป็นผ้าถุงพื้นสีดำ เชิงผ้าถุงมีมีริ้วสีแดง 2 แถบและตรงปลายเชิงอีก 1 แถบ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ซิ่นก่านคอควย” นอกจากนี้ในทุกวันศุกร์ ข้าราชการ และนักเรียนในจังหวัดแพร่ส่วนใหญ่จะสวมใส่เสื้อหม้อห้อมเพื่อเป็นการส่งเสริมอนุรักษ์สืบทอดการแต่งกายพื้นเมือง ต่อไป

2. วัฒนธรรมการบริโภค อาหารเป็นวัฒนธรรมที่ปรากฏในวิถีชีวิตของชาวแพร่ ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและมีอยู่มากมาย รับประทานกับข้าวเหนียวเป็นพื้น และนำพืชผักที่มีอยู่ตามฤดูกาลมาปรุงอาหาร ซึ่งวิธีการปรุงมีหลายวิธี เช่นการแกง การจ่อ การส้า การยำ การหลาม การปิ้ง ฯลฯ อาหารของชาวแพร่ส่วนใหญ่จะมีรสกลมกล่อม หรือรสเผ็ด เค็ม เปรี้ยว แต่ไม่หวานมาก อาหารที่ชาวเมืองแพร่นิยมบริโภค ในชีวิตประจำวัน ดังนี้ ลาบขม ลาบหมู ไส้กรอก(ไส้ั่ว) น้ำพริกผักนึ่ง แกงแค แกงอ่อม แกงหน่อไม้ ยำไก่ ยำหน่อไม้ ส้าวม ต้าเตา เมี่ยง ข้าวแคบ ฯลฯ

3. การเลี้ยงอาหารแบบขันโตก หรือขันโตกดินเนอร์ เป็นวัฒนธรรมการรับประทานอาหารของชาวเหนือ แต่ในส่วนของจังหวัดแพร่ ได้จัดการเลี้ยงอาหารแบบขันโตกจนเป็นประเพณี ในงานต่าง ๆ เช่นงานหม้อห้อมล้อมสะโตกในงานลอยกระทง และประเพณีสงกรานต์ โดยมีส่วนประกอบที่สำคัญ ดังนี้

3.1 อาหาร ในสะโตกมีทั้งอาหารคาวและหวาน อาหารคาวเป็นอาหารพื้นเมือง ล้วน ๆ เช่นแกงฮังเล แกงอ่อม แกงโฮะ ลาบ น้ำพริกผักนึ่ง ฯลฯ ส่วนของหวาน เช่นขนมจ็อก ขนมเทียน ขนมปาด ฯลฯ

3.2 การแต่งกาย ในงานเลี้ยงสะโตกชาวแพร่นิยมแต่งกายดังนี้ ผู้หญิงสวมเสื้อหม้อห้อม สวมซิ่นแท้หรือ ซิ่นอื่น ๆ ผู้ชายสวมเสื้อหม้อห้อม เตียวกิ มีผ้าขาวม้าคาดทับกางเกง สวมคอด้วยมาลัยดอกไม้มัด

3.3 การแสดงประกอบ นิยมใช้วงดนตรีพื้นเมือง คือวงสะล้อ ซอ ซึง และมีการฟ้อนรำประเภทฟ้อนเทียนนำหน้าสะโตกเอก เพื่อเชิญสะโตกเอกมาให้ประธานและเป็นการเปิดงานเลี้ยง นอกจากนี้มีการแสดงพื้นเมือง เช่น ฟ้อนพระลอ ฟ้อนเจืกบมะผาบ ฟ้อนชุดพระเพื่อนพระแพง เป็นต้น

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ยุวดี ใจชื่อตรง. (2551 : 58) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการส่วนอีก 2 ด้าน คือด้านสถานที่และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน รูปแบบการให้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทานไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานทุกตัวแปรแตกต่างกัน ข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีว่าควรขยายพื้นที่เก็บเอกสารและแยกให้เป็นสัดส่วนรวมทั้งที่นั่งพักของผู้มาติดต่องานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำรวมทั้ง แผ่นพับชี้แจง ขั้นตอนการติดต่องานและจัดป้ายประกาศต่าง ๆ ให้ชัดเจน

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2541:136) ได้ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ศึกษาถึงการให้บริการของสำนักงาน พบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1- 2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้าเสียภาษีบำรุงท้องที่ ขอน้ำอุปโภคบริโภค และขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ (ถังขยะ)
2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และ ด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ใน ระดับมาก
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
4. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ สถานภาพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
8. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่นๆที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

บรรดิษฐ์ เรืองศรี. (2550 : 65) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่แตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การดำรงตำแหน่งทางสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่มีความถี่การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ มากกว่าประชาชนกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นเหตุผลให้บุคคลมีความเชื่อถือ และ แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป จึงมีผลให้มีความพึงพอใจต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกันออกไปด้วย

จากงานวิจัยที่นำเสนอข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก ๆ ได้แก่กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองแพร่ ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการ ให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 – ก.ย.2565) ใน 4 โครงการ คือ

- |                                                              |              |
|--------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. การให้บริการงานงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร                | จำนวน 250 คน |
| 2. การให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี        | จำนวน 320 คน |
| 3. การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                | จำนวน 300 คน |
| 4. การให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย | จำนวน 100 คน |

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบคำถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย  $n$  = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 470 คน ดังนี้

- |                                                              |                      |
|--------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1. การให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร                   | กลุ่มตัวอย่าง 100 คน |
| 2. การให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี        | กลุ่มตัวอย่าง 150 คน |
| 3. การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                | กลุ่มตัวอย่าง 140 คน |
| 4. การให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย | กลุ่มตัวอย่าง 80 คน  |

## 3.3 การสร้างเครื่องมือ

### 3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในการให้บริการประกอบด้วย งานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร งานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย

### 3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบคำถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

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

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ติดต่อประสานงานกับเทศบาลเมืองแพร่ ให้ทำการประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบคำถามของทีมงานในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.4.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกคำถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล 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

$$\text{คะแนนรวม} = (\sum_1^n (S)/Q) * (100/5)$$

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

เทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 2564 - ก.ย. 2565) ได้ศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

|                                                                         |              |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 การให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร                               | จำนวน 250 คน |
| 2 การให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี                    | จำนวน 320 คน |
| 3 การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                            | จำนวน 300 คน |
| 4 การให้บริการงานให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย | จำนวน 100 คน |

ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ทั้ง 4 งาน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 470 คน ดังนี้

|                                                                         |                      |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1 การให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร                               | กลุ่มตัวอย่าง 100 คน |
| 2 การให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี                    | กลุ่มตัวอย่าง 150 คน |
| 3 การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                            | กลุ่มตัวอย่าง 140 คน |
| 4 การให้บริการงานให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย | กลุ่มตัวอย่าง 80 คน  |

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ แยกตามงานที่ให้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวม

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ แยกตามงานที่ให้บริการ

##### 4.1.1 การให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร แยกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 39         | 39.0   |
| หญิง | 61         | 61.0   |
| รวม  | 100        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 เป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร

| สถานภาพ                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| โสด                       | 23         | 23.0   |
| สมรส                      | 73         | 73.0   |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 4          | 4.0    |
| รวม                       | 100        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73. รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร แยกตามอายุ

| อายุ                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี | 13         | 13.0   |
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 7          | 7.0    |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 50         | 50.0   |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 10         | 10.0   |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป      | 20         | 20.0   |
| รวม                   | 100        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา       | 73         | 73.0   |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 17         | 17.0   |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | 10         | 10.0   |
| รวม                     | 100        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร แยกตามอาชีพ

| อาชีพ               | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| เกษตรกร             | 54         | 54.0   |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 9          | 9.0    |
| ลูกจ้าง             | 17         | 17.0   |
| พนักงานเอกชน        | 20         | 20.0   |
| รวม                 | 100        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา คือพนักงานเอกชน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ลูกจ้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ<br>N = 100                            | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                     | 74<br>(74.0)                              | 15<br>(15.0)                 | 11<br>(11.0)               | -                                   | -                                            | 92.6                          |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ             | 66<br>(64.7)                              | 20<br>(18.0)                 | 14<br>(17.3)               | -                                   | -                                            | 90.4                          |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 64<br>(63.2)                              | 23<br>(21.1)                 | 13<br>(15.8)               | -                                   | -                                            | 90.2                          |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                      | 66<br>(66.0)                              | 24<br>(24.0)                 | 10<br>(10.0)               | -                                   | -                                            | 91.2                          |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                                    | 65<br>(65.0)                              | 25<br>(25.0)                 | 10<br>(10.0)               | -                                   | -                                            | 91.0                          |
| รวม                                                                    | 66.6                                      | 20.6                         | 12.8                       | -                                   | -                                            | 91.1                          |

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมา คือมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 91.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ<br>N = 100                 | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ          | 67<br>(67.0)                              | 24<br>(24.0)                 | 9<br>(9.0)                 | -                                   | -                                                | 91.6                          |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค      | 66<br>(66.0)                              | 20<br>(20.0)                 | 14<br>(14.0)               | -                                   | -                                                | 90.4                          |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | 70<br>(70.0)                              | 20<br>(20.0)                 | 10<br>(10.0)               | -                                   | -                                                | 92.0                          |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 68<br>(68.0)                              | 19<br>(19.0)                 | 13<br>(13.0)               | -                                   | -                                                | 91.0                          |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้           | 61<br>(61.0)                              | 25<br>(25.0)                 | 14<br>(14.0)               | -                                   | -                                                | 89.4                          |
| รวม                                                | 66.4                                      | 21.6                         | 12.0                       | -                                   | -                                                | 90.9                          |

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 90.4 และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>N = 100                                           | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                  | 63<br>(63.0)                              | 26<br>(26.0)                 | 11<br>(11.0)               | -                                   | -                                            | 90.4                          |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                     | 66<br>(66.0)                              | 17<br>(17.0)                 | 17<br>(17.0)               | -                                   | -                                            | 89.8                          |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                              | 70<br>(70.0)                              | 22<br>(22.0)                 | 8<br>(8.0)                 | -                                   | -                                            | 92.4                          |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย            | 68<br>(68.0)                              | 15<br>(15.0)                 | 17<br>(17.0)               | -                                   | -                                            | 90.2                          |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 66<br>(66.0)                              | 15<br>(15.0)                 | 19<br>(19.0)               | -                                   | -                                            | 89.4                          |
| รวม                                                                              | 66.6                                      | 15.0                         | 19.0                       | -                                   | -                                            | 90.4                          |

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>N = 100                              | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ                 | 68<br>(68.0)                              | 19<br>(19.0)                 | 13<br>(13.0)               | -                                   | -                                                | 91.0                          |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง                                   | 62<br>(62.0)                              | 22<br>(22.0)                 | 16<br>(16.0)               | -                                   | -                                                | 89.2                          |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว                   | 73<br>(73.0)                              | 15<br>(15.0)                 | 12<br>(12.0)               | -                                   | -                                                | 92.2                          |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ       | 70<br>(70.0)                              | 14<br>(14.0)                 | 16<br>(16.0)               | -                                   | -                                                | 90.8                          |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย | 65<br>(65.0)                              | 19<br>(19.0)                 | 16<br>(16.0)               | -                                   | -                                                | 89.8                          |
| รวม                                                            | 67.6                                      | 17.8                         | 14.6                       | -                                   | -                                                | 90.6                          |

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 89.8 มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 89.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ในภาพรวม

| รายการ<br>N = 100                   | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 66.6                                      | 20.6                         | 12.8                       | -                                   | -                                            | 91.1                          |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ          | 66.4                                      | 21.6                         | 12.0                       | -                                   | -                                            | 90.9                          |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 66.6                                      | 15.0                         | 19.0                       | -                                   | -                                            | 90.4                          |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 67.6                                      | 17.8                         | 14.6                       | -                                   | -                                            | 90.6                          |
| รวม                                 | 66.8                                      | 18.8                         | 14.6                       | -                                   | -                                            | 90.8                          |

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.1 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

#### 4.1.2 การให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี แยกตามเพศ

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

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

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

จากตารางที่ 4.12 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 4.13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี 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 4.13 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 4.14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี 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 4.14 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 4.15 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี 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 4.15 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 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 95.7 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.3 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 94.8 และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจให้การบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 96.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.6 ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.5 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.5 มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.6 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี  
ในภาพรวม

| รายการ<br>N = 150                   | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>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 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษีในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.9 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.4 ตามลำดับ

#### 4.1.3 การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แยกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 48         | 33.1   |
| หญิง | 92         | 66.9   |
| รวม  | 140        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 เป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| สถานภาพ                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| โสด                       | 25         | 17.3   |
| สมรส                      | 108        | 79.7   |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 7          | 3.0    |
| รวม                       | 140        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แยกตามอายุ

| อายุ                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี | 20         | 14.3   |
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 9          | 5.3    |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 60         | 44.4   |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 14         | 8.3    |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป      | 37         | 27.8   |
| รวม                   | 140        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา คืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และอายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา       | 105        | 77.4   |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 21         | 14.3   |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | 14         | 8.3    |
| รวม                     | 140        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แยกตามอาชีพ

| อาชีพ               | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| เกษตรกร             | 75         | 55.6   |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 24         | 16.5   |
| ลูกจ้าง             | 6          | 3.0    |
| พนักงานเอกชน        | 35         | 24.8   |
| รวม                 | 140        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ลูกจ้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ<br>N = 140                                | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม<br>ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                      | 122<br>(87.1)                             | 11<br>(7.9)                  | 7<br>(5.0)                 | -                                   | -                                            | 96.4                          |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ<br>ขั้นตอนการให้บริการ             | 118<br>(84.3)                             | 16<br>(11.4)                 | 6<br>(4.3)                 | -                                   | -                                            | 96.0                          |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 115<br>(82.1)                             | 19<br>(13.6)                 | 6<br>(4.3)                 | -                                   | -                                            | 95.6                          |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                          | 113<br>(80.7)                             | 22<br>(15.7)                 | 5<br>(3.6)                 | -                                   | -                                            | 95.4                          |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                                        | 120<br>(85.7)                             | 17<br>(12.1)                 | 3<br>(2.1)                 | -                                   | -                                            | 96.7                          |
| รวม                                                                        | 84.0                                      | 12.1                         | 3.9                        | -                                   | -                                            | 96.0                          |

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 95.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>N = 140             | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ          | 121<br>(86.4)                             | 13<br>(9.3)                  | 6<br>(4.3)                 | -                                   | -                                            | 96.4                          |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค      | 118<br>(84.3)                             | 13<br>(9.3)                  | 9<br>(6.4)                 | -                                   | -                                            | 95.6                          |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | 126<br>(90.0)                             | 8<br>(5.7)                   | 6<br>(4.3)                 | -                                   | -                                            | 97.1                          |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 115<br>(82.1)                             | 18<br>(12.90)                | 7<br>(5.0)                 | -                                   | -                                            | 95.4                          |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้           | 116<br>(82.9)                             | 15<br>(10.7)                 | 9<br>(6.4)                 | -                                   | -                                            | 95.2                          |
| รวม                                                | 85.1                                      | 9.6                          | 5.3                        | -                                   | -                                            | 95.9                          |

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีความ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 96.4 มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.6 และ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 95.4 และมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>N = 140                                                    | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ                                                      | 117<br>(83.6)                             | 16<br>(11.4)                 | 7<br>(5.0)                 | -                                   | -                                            | 95.7                          |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                         | 122<br>(87.1)                             | 8<br>(5.7)                   | 10<br>(7.1)                | -                                   | -                                            | 96.0                          |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                                  | 128<br>(91.4)                             | 7<br>(5.0)                   | 5<br>(3.6)                 | -                                   | -                                            | 97.5                          |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์<br>มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย            | 121<br>(86.4)                             | 14<br>(10.0)                 | 5<br>(3.6)                 | -                                   | -                                            | 96.6                          |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่<br>ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 127<br>(90.7)                             | 7<br>(5.0)                   | 6<br>(4.3)                 | -                                   | -                                            | 97.2                          |
| รวม                                                                                  | 87.8                                      | 7.4                          | 4.7                        | -                                   | -                                            | 96.6                          |

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ มีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.6 ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.0 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ<br>N = 140                                 | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ใน<br>ภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ<br>ผู้ใช้บริการ                 | 114<br>(81.4)                             | 17<br>(12.1)                 | 9<br>(6.4)                 | -                                   | -                                                | 95.0                              |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง                                       | 116<br>(82.9)                             | 16<br>(11.4)                 | 8<br>(5.7)                 | -                                   | -                                                | 95.4                              |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวก<br>รวดเร็ว                   | 121<br>(86.4)                             | 14<br>(10.0)                 | 5<br>(3.6)                 | -                                   | -                                                | 96.8                              |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ       | 118<br>(84.3)                             | 13<br>(9.3)                  | 9<br>(6.4)                 | -                                   | -                                                | 95.6                              |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็น<br>ปัจจุบันและมีความทันสมัย | 122<br>(87.1)                             | 9<br>(6.4)                   | 9<br>(6.4)                 | -                                   | -                                                | 96.1                              |
| รวม                                                                | 84.4                                      | 9.8                          | 5.7                        | -                                   | -                                                | 95.8                              |

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 96.1 มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.6 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 95.4 และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

| รายการ<br>N = 140                   | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 84.0                                      | 12.1                         | 3.9                        | -                                   | -                                            | 96.0                          |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 85.1                                      | 9.6                          | 5.3                        | -                                   | -                                            | 95.9                          |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 87.8                                      | 7.4                          | 4.7                        | -                                   | -                                            | 96.6                          |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ          | 84.4                                      | 9.8                          | 5.7                        | -                                   | -                                            | 95.8                          |
| รวม                                 | 85.3                                      | 9.7                          | 4.9                        | -                                   | -                                            | 96.0                          |

จากตารางที่ 4.30 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

#### 4.1.4 การให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย แยกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 39         | 48.7   |
| หญิง | 41         | 51.3   |
| รวม  | 80         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 เป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย

| สถานภาพ                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| โสด                       | 13         | 16.3   |
| สมรส                      | 64         | 80.0   |
| หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ | 3          | 3.8    |
| รวม                       | 80         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย แยกตามอายุ

| อายุ                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี | 1          | 1.3    |
| ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี | 8          | 10.0   |
| ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี | 30         | 37.5   |
| ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี | 21         | 26.3   |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป      | 20         | 25.0   |
| รวม                   | 80         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย แยกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา       | 57         | 71.3   |
| มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 16         | 20.0   |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  | 5          | 6.3    |
| ปริญญาตรี               | 2          | 2.5    |
| รวม                     | 80         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย แยกตามอาชีพ

| อาชีพ                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| ว่างงาน                     | 6          | 7.5    |
| เกษตรกร                     | 24         | 30.0   |
| ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ | 0          | 0.0    |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว         | 20         | 25.0   |
| ลูกจ้าง                     | 18         | 22.5   |
| เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน      | 12         | 15.0   |
| รวม                         | 80         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และลูกจ้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ว่างงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ<br>N =80                                  | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ใน<br>ภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม<br>ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                      | 56<br>(70.0)                              | 18<br>(22.5)                     | 6<br>(7.5)                 | -                                   | -                                                | 92.5                              |
| 2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ<br>แนะนำขั้นตอนการให้บริการ             | 56<br>(70.0)                              | 20<br>(25.0)                     | 4<br>(5.0)                 | -                                   | -                                                | 93.0                              |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม<br>ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 57<br>(71.3)                              | 23<br>(28.7)                     | -                          | -                                   | -                                                | 94.3                              |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                          | 58<br>(72.5)                              | 22<br>(27.5)                     | -                          | -                                   | -                                                | 94.5                              |
| 5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                                        | 56<br>(70)                                | 14<br>(17.5)                     | 10<br>(12.5)               | -                                   | -                                                | 91.5                              |
| รวม                                                                        | 70.8                                      | 24.3                             | 5.0                        | -                                   | -                                                | 93.2                              |

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.0 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 92.5 และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>N = 80              | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ใน<br>ภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ          | 55<br>(68.8)                              | 16<br>(20.0)                     | 9<br>(11.3)                | -                                   | -                                                | 91.5                              |
| 2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค      | 51<br>(63.8)                              | 15<br>(11.8)                     | 14<br>(17.5)               | -                                   | -                                                | 89.3                              |
| 3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม | 53<br>(66.3)                              | 18<br>(22.5)                     | 9<br>(11.3)                | -                                   | -                                                | 91.0                              |
| 4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ | 58<br>(72.5)                              | 19<br>(23.8)                     | 3<br>(3.8)                 | -                                   | -                                                | 93.8                              |
| 5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้           | 56<br>(70.0)                              | 16<br>(20.0)                     | 8<br>(10.0)                | -                                   | -                                                | 92.0                              |
| รวม                                                | 68.3                                      | 21.5                             | 9.8                        | -                                   | -                                                | 91.5                              |

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 87.0 และมีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 89.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>N = 80                                                 | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ในภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                  | 56<br>(70.0)                              | 8<br>(10.0)                  | 16<br>(20.0)               | -                                   | -                                                | 90.0                          |
| 2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                     | 58<br>(72.5)                              | 11<br>(13.8)                 | 11<br>(13.8)               | -                                   | -                                                | 91.7                          |
| 3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ                              | 57<br>(71.3)                              | 9<br>(11.3)                  | 14<br>(17.5)               | -                                   | -                                                | 90.7                          |
| 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย              | 62<br>(77.5)                              | 10<br>(12.5)                 | 8<br>(10.0)                | -                                   | -                                                | 93.5                          |
| 5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ | 60<br>(75.0)                              | 11<br>(13.8)                 | 9<br>(11.3)                | -                                   | -                                                | 92.7                          |
| รวม                                                                              | 73.3                                      | 12.3                         | 11.3                       | -                                   | -                                                | 91.7                          |

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.7 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 92.7 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.7 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ<br>N = 80                                  | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ใน<br>ภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ<br>ผู้ใช้บริการ                 | 55<br>(68.8)                              | 18<br>(22.5)                 | 7<br>(8.8)                 | -                                   | -                                                | 92.0                              |
| 2. มีการให้บริการหลายช่องทาง                                       | 61<br>(76.3)                              | 12<br>(15.0)                 | 7<br>(8.8)                 | -                                   | -                                                | 93.5                              |
| 3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว                       | 53<br>(66.3)                              | 23<br>(28.8)                 | 4<br>(5.0)                 | -                                   | -                                                | 92.2                              |
| 4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น<br>ของผู้รับบริการ       | 50<br>(62.5)                              | 21<br>(26.3)                 | 9<br>(7.5)                 | -                                   | -                                                | 90.2                              |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็น<br>ปัจจุบันและมีความทันสมัย | 53<br>(66.3)                              | 18<br>(22.5)                 | 9<br>(11.3)                | -                                   | -                                                | 91.0                              |
| รวม                                                                | 68.0                                      | 23.0                         | 8.3                        | -                                   | -                                                | 91.8                              |

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการหลายช่องทาง มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.0 และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวม

| รายการ<br>N = 80                    | พึงพอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ใน<br>ภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 70.8                                      | 24.3                         | 5.0                        | -                                   | -                                                | 93.2                              |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | 68.3                                      | 21.5                         | 9.8                        | -                                   | -                                                | 91.5                              |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | 73.3                                      | 12.3                         | 11.3                       | -                                   | -                                                | 91.7                              |
| 4. ด้านช่องทางการให้บริการ          | 68.0                                      | 23.0                         | 8.3                        | -                                   | -                                                | 91.8                              |
| รวม                                 | 70.1                                      | 20.5                         | 8.6                        | -                                   | -                                                | 92.1                              |

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร การให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี และการให้บริการงานให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งาน ในภาพรวมได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวม

| รายการ                                                               | พึงพอใจมากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | พึงพอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | เฉย ๆ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ไม่พึง<br>พอใจ<br>มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ใน<br>ภาพรวม<br>คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. การให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร (N=100)                   | 66.8                                  | 18.8                         | 14.6                       | -                                   | -                                                | 90.8                              |
| 2. การให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี (N=150)           | 82.8                                  | 10.9                         | 4.5                        | 1.7                                 | 0.1                                              | 94.9                              |
| 3.การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (N=140)                 | 85.3                                  | 9.7                          | 4.9                        | -                                   | -                                                | 96.0                              |
| 4. การให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย (N=80) | 70.1                                  | 20.5                         | 8.6                        | -                                   | -                                                | 92.1                              |
| รวม                                                                  | 76.3                                  | 15.0                         | 8.2                        | 0.4                                 | -                                                | 93.5                              |

จากตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.5 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่าการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมา คือการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 94.9 การให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 92.1 และการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างคิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 - ก.ย.2565) สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 - ก.ย.2565) ใน 4 กลุ่มงานคือ การให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร การให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และการให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการงานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ โดยใช้คำถามเพื่อตรวจสอบติดตามผลการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังนี้

|                                                              |                        |
|--------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1 การให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร                    | ความพึงพอใจร้อยละ 90.8 |
| 2 การให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี            | ความพึงพอใจร้อยละ 94.9 |
| 3 การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม                 | ความพึงพอใจร้อยละ 96.0 |
| 4 การให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย | ความพึงพอใจร้อยละ 92.1 |

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลสองในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.5

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 การให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร

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 การให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

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 การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านกระบวนการขั้นตอนการพบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการ อย่างเสมอภาค 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 การให้บริการงานให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย

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 รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัย มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการหลายช่องทาง

#### 5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลเมืองแพร่

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ถือว่าเทศบาลเมืองแพร่ มีจุดเด่นในการให้บริการด้านการให้บริการ พัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมเป็นอย่างดี มุ่งเน้นแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง ทำให้ประชาชนที่ประสบปัญหาสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีการติดต่อประสานงานในการให้ความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือทำงานด้วยความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ประชาชนในพื้นที่เกิดความประทับใจ รองลงมา คืองานด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี การให้บริการงานด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย และการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้าง ตามลำดับ

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้ขอรับบริการยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความต้องการในด้านอื่น ๆ เช่นบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ นอกจากนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่เทศบาลเมืองแพร่จัดขึ้นให้ทั่วถึง ด้านสถานที่ควรจัดพื้นที่บริการงานต่าง ๆ ในสำนักงานให้เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ เน้นการรักษาความสะอาดของห้องน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะเพื่อจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่ ต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2546) คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตการพิมพ์
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่
- เจนจิรา ปักษา (2552) ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการดำเนินงานไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรดิษฐ์ เรืองศรี, & อรไท ครุเวโซ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2533). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร
- ผจงจิต พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- พินท ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : หจก.น้ำกั้งการพิมพ์.

- โยธิน คັນสนยุทธ. (2535). จิตวิทยาการทำงานในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- วิรัช พงศ์นารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- สุวิมล ติรกันันท์. (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 Talcott Parson, (4th ed). New York: The free  
Press.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

## คำถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรมศึกษาเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

### คำชี้แจง

คำถามชุดนี้เป็นคำถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบคำถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. คำถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 26 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่ ของผู้ตอบคำถาม จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบคำถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบคำถามชุดนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบคำถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- |                  |                                                         |                                                                                     |
|------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เพศ           | <input type="checkbox"/> ชาย                            | <input type="checkbox"/> หญิง                                                       |
| 2.. สถานภาพ      | <input type="checkbox"/> โสด                            | <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่ |
| 3. อายุ          | <input type="checkbox"/> อายุต่ำกว่า 20 ปี              | <input type="checkbox"/> อายุ 20 - 30 ปี                                            |
|                  | <input type="checkbox"/> อายุ 31-40 ปี                  | <input type="checkbox"/> อายุ 41 - 50 ปี                                            |
|                  | <input type="checkbox"/> อายุ 51-60 ปี                  | <input type="checkbox"/> อายุ 61 ปี ขึ้นไป                                          |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา              | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า                                   |
|                  | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า        | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี        |
| 5. อาชีพ         | <input type="checkbox"/> ว่างาน                         | <input type="checkbox"/> เกษตรกร                                                    |
|                  | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ เจ้าหน้าที่งานภาครัฐ | <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย                                 |
|                  | <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป          | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน                                     |
|                  | <input type="checkbox"/> แม่บ้าน พ่อบ้าน                | <input type="checkbox"/> นักเรียน นักศึกษา                                          |

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร  
 ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
 กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็น                                                                                                                                             | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|------|------------|---------------------|
| <b>2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                              |                  |         |      |            |                     |
| 1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลเมืองแพร่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง          |                  |         |      |            |                     |
| 2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย                                                                              |                  |         |      |            |                     |
| 3. ระยะเวลาในการดำเนินการงานการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน (ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....) |                  |         |      |            |                     |
| 4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                      |                  |         |      |            |                     |
| 5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ                                                                          |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                        |                  |         |      |            |                     |
| 1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น                                                             |                  |         |      |            |                     |
| 2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย                                                                                                                |                  |         |      |            |                     |
| 3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ                                                                                                   |                  |         |      |            |                     |
| 4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว                                                         |                  |         |      |            |                     |
| 5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย                                                                                                 |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>                                                                                                        |                  |         |      |            |                     |
| 1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ                                                                                                             |                  |         |      |            |                     |
| 2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ                                                                                             |                  |         |      |            |                     |
| 3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ                                                                     |                  |         |      |            |                     |
| 4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ                                                                                                        |                  |         |      |            |                     |
| 5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ                                                                                                          |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                         |                  |         |      |            |                     |
| 1. ป้ายสัญญาณจราจรในขณะปรับปรุงก่อสร้างชัดเจน                                                                                                       |                  |         |      |            |                     |
| 2. รางระบายน้ำได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ                                                                                                   |                  |         |      |            |                     |
| 3. รางระบายน้ำถูกใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า                                                                                                            |                  |         |      |            |                     |
| 4. ความสะดวกและรวดเร็วต่อการดำเนินงาน                                                                                                               |                  |         |      |            |                     |
| 5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่องานการให้บริการงานโยธาและการปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลเมืองแพร่                                                        |                  |         |      |            |                     |

**ส่วนที่ 3** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

## คำถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา เทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

### คำชี้แจง

คำถามชุดนี้เป็นคำถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบคำถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. คำถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 26 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบคำถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่

ของผู้ตอบคำถาม จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบคำถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้อย่างยิ่งว่าท่านจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีและขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่านในการตอบคำถามชุดนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบคำถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- |                  |                                                         |                                                     |                                                       |
|------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1. เพศ           | <input type="checkbox"/> ชาย                            | <input type="checkbox"/> หญิง                       |                                                       |
| 2.. สถานภาพ      | <input type="checkbox"/> โสด                            | <input type="checkbox"/> สมรส                       | <input type="checkbox"/> หย่าร้าง ม่าย หรือแยกกันอยู่ |
| 3. อายุ          | <input type="checkbox"/> อายุต่ำกว่า 20 ปี              | <input type="checkbox"/> อายุ 20 - 30 ปี            |                                                       |
|                  | <input type="checkbox"/> อายุ 31-40 ปี                  | <input type="checkbox"/> อายุ 41 - 50 ปี            |                                                       |
|                  | <input type="checkbox"/> อายุ 51-60 ปี                  | <input type="checkbox"/> อายุ 61 ปี ขึ้นไป          |                                                       |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา              | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า   |                                                       |
|                  | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า        | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี                  | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี             |
| 5. อาชีพ         | <input type="checkbox"/> ว่างงาน                        | <input type="checkbox"/> เกษตรกร                    |                                                       |
|                  | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ เจ้าหน้าที่งานภาครัฐ | <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |                                                       |
|                  | <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป          | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน     |                                                       |
|                  | <input type="checkbox"/> แม่บ้าน พ่อบ้าน                | <input type="checkbox"/> นักเรียน นักศึกษา          |                                                       |

**ส่วนที่ 2 แบบคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการงานการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้หรือการจัดเก็บภาษี**  
(ภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของ เทศบาลเมืองแพร่ ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็น                                                                                                                                                                 | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|------|------------|---------------------|
| <b>2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                                  |                  |         |      |            |                     |
| 1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานการให้บริการการจัดเก็บภาษี (ภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ของเทศบาลเมืองแพร่ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง |                  |         |      |            |                     |
| 2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย                                                                                                  |                  |         |      |            |                     |
| 3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน<br>(ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....)                                                                  |                  |         |      |            |                     |
| 4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง                                                                                               |                  |         |      |            |                     |
| 5. วิธีการชำระภาษี (ถ้าไม่พึงพอใจ ให้ระบุ.....)                                                                                                                         |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                                            |                  |         |      |            |                     |
| 1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น                                                                                 |                  |         |      |            |                     |
| 2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย                                                                                                                                    |                  |         |      |            |                     |
| 3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ                                                                                                                       |                  |         |      |            |                     |
| 4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานการให้บริการการจัดเก็บภาษี (ภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว                                    |                  |         |      |            |                     |
| 5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย                                                                                                                     |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>                                                                                                                            |                  |         |      |            |                     |
| 1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากร                                                                                                                                     |                  |         |      |            |                     |
| 2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ                                                                                                                 |                  |         |      |            |                     |
| 3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ                                                                                         |                  |         |      |            |                     |
| 4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ                                                                                                                            |                  |         |      |            |                     |
| 5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ                                                                                                                     |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                             |                  |         |      |            |                     |
| 1. ระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี                                                                                                                                           |                  |         |      |            |                     |
| 2. อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ                                                                                                                   |                  |         |      |            |                     |
| 3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                  |                  |         |      |            |                     |
| 4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ                                                                                                                    |                  |         |      |            |                     |
| 5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการให้บริการการจัดเก็บภาษี (ภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ของเทศบาลเมืองแพร่                                       |                  |         |      |            |                     |

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

.....

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

## คำถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษาเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

### คำชี้แจง

คำถามชุดนี้เป็นคำถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบคำถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. คำถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 26 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่ ของผู้ตอบคำถาม  
จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบคำถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบคำถามชุดนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบคำถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- |                  |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                          |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เพศ           | <input type="checkbox"/> ชาย                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> หญิง                                                                                                                                                            |
| 2. สถานภาพ       | <input type="checkbox"/> โสด                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หย่าร้าง <input type="checkbox"/> ม่าย หรือแยกกันอยู่                                                                             |
| 3. อายุ          | <input type="checkbox"/> อายุต่ำกว่า 20 ปี<br><input type="checkbox"/> อายุ 31-40 ปี<br><input type="checkbox"/> อายุ 51-60 ปี                                                           | <input type="checkbox"/> อายุ 20 - 30 ปี<br><input type="checkbox"/> อายุ 41 - 50 ปี<br><input type="checkbox"/> อายุ 61 ปี ขึ้นไป                                                       |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา<br><input type="checkbox"/> อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า                                                                                           | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า<br><input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี                                                        |
| 5. อาชีพ         | <input type="checkbox"/> ว่างาน<br><input type="checkbox"/> ข้าราชการ เจ้าหน้าที่งานภาครัฐ<br><input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป<br><input type="checkbox"/> แม่บ้าน พ่อบ้าน | <input type="checkbox"/> เกษตรกร<br><input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย<br><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน<br><input type="checkbox"/> นักเรียน นักศึกษา |

## ส่วนที่ 2 แบบคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ งานให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของ เทศบาลเมืองแพร่

ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับ

ความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็น                                                                                                                                            | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|------|------------|---------------------|
| <b>2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                             |                  |         |      |            |                     |
| 1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการประชาชนจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ คนพิการ ของเทศบาลเมืองแพร่ |                  |         |      |            |                     |
| ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง                                                                                                             |                  |         |      |            |                     |
| 2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย                                                                             |                  |         |      |            |                     |
| 3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน<br>(ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....)                                             |                  |         |      |            |                     |
| 4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง                                                                          |                  |         |      |            |                     |
| 5. วิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ (ถ้าไม่พึงพอใจ ให้ระบุ.....)                                                                                          |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                       |                  |         |      |            |                     |
| 1. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น                                                           |                  |         |      |            |                     |
| 2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย                                                                                                               |                  |         |      |            |                     |
| 3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ                                                                                                  |                  |         |      |            |                     |
| 4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการประชาชนจ่ายเบี้ยคนพิการ และมีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว                           |                  |         |      |            |                     |
| 5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย                                                                                                |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>                                                                                                       |                  |         |      |            |                     |
| 1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากร                                                                                                                |                  |         |      |            |                     |
| 2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ                                                                                            |                  |         |      |            |                     |
| 3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ                                                                    |                  |         |      |            |                     |
| 4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ                                                                                                       |                  |         |      |            |                     |
| 5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ                                                                                                |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                        |                  |         |      |            |                     |
| 1. อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ เช่น ระบบเครื่องเสียง เป็นต้น                                                                                       |                  |         |      |            |                     |
| 2. อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ                                                                                              |                  |         |      |            |                     |
| 3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                             |                  |         |      |            |                     |
| 4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ                                                                                               |                  |         |      |            |                     |
| 5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการประชาชนจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ คนพิการ ของเทศบาลเมืองแพร่          |                  |         |      |            |                     |

## ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

## คำถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษาเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

### คำชี้แจง

คำถามชุดนี้เป็นคำถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบคำถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. คำถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 26 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่ ของผู้ตอบคำถาม  
จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบคำถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบคำถามชุดนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบคำถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- |                  |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                          |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เพศ           | <input type="checkbox"/> ชาย                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> หญิง                                                                                                                                                            |
| 2.. สถานภาพ      | <input type="checkbox"/> โสด                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หย่าร้าง <input type="checkbox"/> ม่าย หรือแยกกันอยู่                                                                             |
| 3. อายุ          | <input type="checkbox"/> อายุต่ำกว่า 20 ปี<br><input type="checkbox"/> อายุ 31-40 ปี<br><input type="checkbox"/> อายุ 51-60 ปี                                                           | <input type="checkbox"/> อายุ 20 - 30 ปี<br><input type="checkbox"/> อายุ 41 - 50 ปี<br><input type="checkbox"/> อายุ 61 ปี ขึ้นไป                                                       |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา<br><input type="checkbox"/> อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า                                                                                           | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า<br><input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี                                                        |
| 5. อาชีพ         | <input type="checkbox"/> ว่างาน<br><input type="checkbox"/> ข้าราชการ เจ้าหน้าที่งานภาครัฐ<br><input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป<br><input type="checkbox"/> แม่บ้าน พ่อบ้าน | <input type="checkbox"/> เกษตรกร<br><input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย<br><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน<br><input type="checkbox"/> นักเรียน นักศึกษา |

ส่วนที่ 2 แบบคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ งานให้บริการด้านรักษาความสะอาด เช่นการจัดเก็บขยะมูลฝอย  
 คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของ เทศบาลเมืองแพร่  
 ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับ  
 ความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็น                                                                                                                                                | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจ | เฉยๆ | ไม่พึงพอใจ | ไม่พึงพอใจมากที่สุด |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|------|------------|---------------------|
| <b>2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                 |                  |         |      |            |                     |
| 1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านรักษาความสะอาด งานจัดเก็บขยะมูลฝอย ของเทศบาลเมืองแพร่ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง |                  |         |      |            |                     |
| 2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการการจัดเก็บขยะ มีข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย                                                                   |                  |         |      |            |                     |
| 3. ช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน<br>(ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....)                                           |                  |         |      |            |                     |
| 4. ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ                                                                                                          |                  |         |      |            |                     |
| 5. ค่าบริการในการจัดเก็บขยะ (ถ้าไม่พึงพอใจ ให้ระบุ.....)                                                                                               |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                           |                  |         |      |            |                     |
| 1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น                                                                |                  |         |      |            |                     |
| 2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย                                                                                                                   |                  |         |      |            |                     |
| 3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ                                                                                                      |                  |         |      |            |                     |
| 4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานจัดเก็บขยะมูลฝอย และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนรวดเร็ว                                                                    |                  |         |      |            |                     |
| 5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย                                                                                                    |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>                                                                                                           |                  |         |      |            |                     |
| 1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมีความเหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติงาน                                                                               |                  |         |      |            |                     |
| 2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ                                                                                                |                  |         |      |            |                     |
| 3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง                                                                                   |                  |         |      |            |                     |
| 4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ                                                                                                           |                  |         |      |            |                     |
| 5. เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ                                                                                                  |                  |         |      |            |                     |
| <b>2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                            |                  |         |      |            |                     |
| 1. รถขนขยะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ                                                                                                  |                  |         |      |            |                     |
| 2. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน                                                                                                  |                  |         |      |            |                     |
| 3. การแยกประเภทของถังขยะ                                                                                                                               |                  |         |      |            |                     |
| 4. จุดตั้งถังขยะ อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง                                                                                                   |                  |         |      |            |                     |
| 5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรักษาความสะอาด งานจัดเก็บขยะมูลฝอย ของเทศบาลเมืองแพร่                                                   |                  |         |      |            |                     |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

## ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน  
ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล  
และเทศบาลตำบล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชฎา สีสุมภู  
ตำแหน่ง อาจารย์  
การศึกษาสูงสุด ปรด. สาขาบริหารการศึกษา
2. อาจารย์ ดร.ตรงกมล สนามเขต  
ตำแหน่ง อาจารย์  
การศึกษาสูงสุด ปรด. สาขาการบริหารงานพัฒนาสังคม
3. คุณต่อพงษ์ หับทิมโต  
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ  
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

## ภาคผนวก ค

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

**๑. หลักการและเหตุผล**

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

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

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
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 การที่ผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างเต็มที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตนและพร้อมปรับปรุงแก้ไข 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.สุภาวดี | สัตยาภรณ์  | ประธานกรรมการ       |
| ๒. อาจารย์ ดร.สุประวีณ์      | อ่อนจันทร์ | กรรมการ             |
| ๓. นายปริญญา                 | บัววังโป่ง | กรรมการ             |
| ๔. นางสาวชมพูนุช             | วังวิเศษ   | กรรมการ             |
| ๕. นายศุภสิน                 | ดีมี       | กรรมการและเลขานุการ |

๘.๓ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบผลงาน

|                                  |          |                     |
|----------------------------------|----------|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขัณภูมิ | สีชมภู   | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นายต่อพงศ์                    | ทับทิมโต | กรรมการ             |
| ๓. อาจารย์ ดร.ตรงกมล             | 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 |

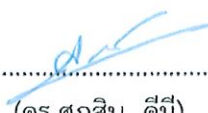
๘.๕ คณะกรรมการสนับสนุนการดำเนินงาน

|                    |            |                     |
|--------------------|------------|---------------------|
| 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

ผู้เสนอโครงการ.....

(ดร.ศุภสิน ตีมี)

หัวหน้าสำนักงานศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

...๒๘.../...เม.ย..../...๒๕๖๕...

ผู้เห็นชอบโครงการ.....

(อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ อ่อนจันทร์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

...๒๘.../...เม.ย..../...๒๕๖๕...

ผู้อนุมัติโครงการ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวิณี สัตยาภรณ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

...๒๘.../...เม.ย..../...๒๕๖๕...



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ที่ ๑๓๒๖/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้จัดทำโครงการประเมินความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของ องค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ 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.สุภาวดี | สัตยาภรณ์  | ประธานกรรมการ       |
| ๑.๒ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์      | อ่อนจันทร์ | กรรมการ             |
| ๑.๓ นายปริญญา                 | บัววังโป่ง | กรรมการ             |
| ๑.๔ นางสาวชมพูนุท             | วังวิเศษ   | กรรมการ             |
| ๑.๕ นายสุกสิน                 | ดีมี       | กรรมการและเลขานุการ |

๒. คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบผลงาน มีหน้าที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมิน  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการ  
จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย

|                                   |          |                     |
|-----------------------------------|----------|---------------------|
| ๒.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยภูมิ | สีชมพู   | ประธานกรรมการ       |
| ๒.๒ นายต่อพงศ์                    | ทับทิมโต | กรรมการ             |
| ๒.๓ อาจารย์ ดร.ตรงกมล             | 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 นางสาวธนธรรณ์        | ศรีเจริญ   | กรรมการ             |
| ๓.๔ ว่าที่ ร.ต.หญิงอำภา  | มาลูน      | กรรมการ             |
| ๓.๕ นางสาวมัลลิกา        | ปวนเอ้ย    | กรรมการ             |
| ๓.๖ นายศุภสิน            | ดีมี       | กรรมการและเลขานุการ |

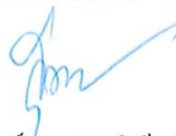
๔. ผู้ปฏิบัติงานประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงาน มีหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกสนับสนุนนักวิจัยในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมโครงการฯ การดำเนินงานด้านธุรการและการเงิน การจัดส่งรูปเล่มรายงานและงานที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการบริหารโครงการวิจัย ประกอบด้วย

|                     |            |                     |
|---------------------|------------|---------------------|
| ๔.๑ นายศุภสิน       | ดีมี       | ประธานกรรมการ       |
| ๔.๒ นายปรานี        | ไชยแก้ว    | กรรมการ             |
| ๔.๓ นายวีรชัย       | สอนแก้ว    | กรรมการ             |
| ๔.๔ นายสมหมาย       | เชื้อกุล   | กรรมการ             |
| ๔.๕ นายอุดมศักดิ์   | สอนแก้ว    | กรรมการ             |
| ๔.๖ นายเทวรินทร์    | กันหา      | กรรมการ             |
| ๔.๗ นางสาวปวันรัตน์ | อ่อนจันทร์ | กรรมการ             |
| ๔.๘ นางสาวมัลลิกา   | ปวนเอ้ย    | 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

