



รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองแพร่

เสนอ

เทศบาลเมืองแพร่

ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ประจำปีงบประมาณ 2567

จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากเทศบาลเมืองแพร่

คำนำ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ได้ร่วมมือกับเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการเทศบาลเมืองแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนในงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วม ในการสำรวจติดตามงานบริการของเทศบาลเมืองแพร่ จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่า ผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะทำงาน
ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
กันยายน 2567

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ	7
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ	12
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	14
2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)	15
2.7 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองแพร่	16
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3 วิธีดำเนินการศึกษา	
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	38
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.3 การสร้างเครื่องมือ	39
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	40
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่	
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลเมืองแพร่ โดยแยกตามงานที่ให้บริการ	43
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวม	71
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	72
5.2 อภิปรายผล	73
5.3 ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	
แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ	
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ	
ภาพถ่ายกิจกรรมการดำเนินงานโครงการ	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการวัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย 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 ในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ ดำเนินการศึกษานบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎีกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วย

ความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างตรงไปตรงมาสามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มี ประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชนามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตน อย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น ทศนคติของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เทศบาลเมืองแพร่ หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่เมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการ หรือในความควบคุมของเทศบาลเมืองแพร่ 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. หลักความสะอาด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

บริการของรัฐ หมายถึง บริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความ อำนวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความ ต้องการส่วนรวมของประชาชน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Service public administrative) ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (รัฐ) ที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน และส่วนใหญ่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าตอบแทน กิจกรรมเหล่านี้เป็นเรื่องการ ดูแลความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน เช่น ด้านการยุติธรรม การสาธารณสุข การศึกษา ของชาติ ด้านสังคม วัฒนธรรม การรักษาความสงบ และความปลอดภัยของสังคม
2. การบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ได้แก่ กิจกรรม ที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และมีการ แบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิด ความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าว เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่ เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือหน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชนออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533: 27) ปัจจัยที่สำคัญคือ ตัวบริการ (Service) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัยเหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่หรือบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรม ผลผลิต หรือตัวบริการช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547 : 13)

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการ จะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เลื่อมใส ใจแข็ง (2546, หน้า 31 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนที่ในอนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

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

Katz, and Kahn (1978 : 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

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

Hoffman and Bateson (2006). ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

1. หลักในการปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา
- 2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 3) ไม่ผิदनัด
- 4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจากแล้วเสร็จ 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 ตู้ บังประตู หรือหน้าต่าง

3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

6) สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

7) สะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรรวบรวมไว้ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อ การปฏิบัติงาน 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 ดังนั้นจึง สามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้ในงานในหน้าที่นั้น ๆ

1.2) ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงาน ของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้ คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อ ประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกลัวถูกซักถาม เสมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่ เคยปฏิบัติมาก่อน และ กระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วน ตัดสินใจ เอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงผู้มี อำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3) บริการใด ถ้าประชาชนต้องรอรระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหาก ข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถ ปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

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

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญได้แก่

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

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

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

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

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

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

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

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

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

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

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

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

จากความหมาย และ คำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้คือ ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนอง

ความต้องการของบุคคลนั้นได้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มารับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

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

1. ความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service)

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

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

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

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

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

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

เธอร์สโตนได้เสนอให้รวบรวมข้อความที่แสดงเจตคติต่อที่หมายให้ได้จำนวนมากกว่า 100 ข้อความ โดยให้มีทั้งข้อความที่เป็นนิมิตอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมิตไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลางๆ ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินอย่างเป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับการพิจารณา

แบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่าง ๆ กันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าเห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

2. มาตรการวัดของลิเคิร์ท (Likert's summated rating scale)

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

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

3. มาตรการจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

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

4. มาตรการระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale)

การวัดเจตคติต่อผู้คน โดยจัดให้มีข้อความแสดงถึงความสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่จะมีต่อผู้เป็นที่ยหมายของเจตคติ 7 ข้อความ แต่ละข้อความจะบ่งบอกความสัมพันธ์ทางสังคมในระดับต่าง ๆ กัน ตั้งแต่ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมาก ซึ่งแสดงถึงการมีเจตตินิมานไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิเสธ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือ กลุ่มคนที่เป็นที่ยหมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้มาเยือนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรการนี้เสนอโดย โบการ์ดัส (Bogardus)

5. การจัดให้มีข้อความชุดหนึ่ง ซึ่งแต่ละข้อความจะแสดงเจตคติในทิศทางเดียวกัน แต่มีความเข้มข้น หรือปริมาณของความรู้สึกแตกต่างกัน ข้อความชุดนี้จะจัดเรียงลำดับความเข้มข้นของเจตคติที่มีอยู่ในแต่ละข้อความไว้ แล้วให้ผู้เลือกตอบด้วยข้อความใดข้อความหนึ่ง โดยถือว่าคำตอบหรือข้อความที่ผู้ตอบเลือกจะเป็นการยืนยันคำตอบ หรือข้อความที่แสดงความเข้มต่าง ๆ กัน ตั้งแต่ มากไปหาน้อย ถ้าผู้ตอบเลือกตอบว่าเป็นเพื่อนสนิท ก็จะสรุปว่า ผู้ตอบยืนยันไปจนถึงการยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมงาน และยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศด้วย ปัจจุบันมาตรวัดแบบนี้ไม่ได้รับความนิยม เพราะพบมีสภาพความเป็นจริงที่ขัดกับหลักการของมาตรวัดนี้ คือ พบว่าที่เรายอมรับคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทนั้น ไม่ได้หมายความว่าเราจะยอมรับเขาเป็นเพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงานด้วยเสมอไป

โยธิน ศันสนยุทธ (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะมีผลคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

การประเมิน มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Evaluation ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินยังพบว่า การประเมินมีคำที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ในความหมายเดียวกัน ได้แก่ การประเมินผล 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 ติरणานท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสรรค์เหตุผล ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนิน

แผนงาน หรือโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันเวลาสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้งเป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผน หรือโครงการที่วางไว้

การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

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



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

คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผล ทั้ง 2 มิตินี้โดยมิตินายนอกเป็นการประเมินประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง (ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการให้บริการ และกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ การส่วนมิตินายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาองค์กร

2.7 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ที่ตั้งและอาณาเขต

“เทศบาลเมืองแพร่” เดิมเป็นตำบล ๑ แห่ง คือตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ต่อมารัฐบาลได้ประกาศพระราชกฤษฎีกายกฐานะตำบลในเวียง ขึ้นเป็นเทศบาลให้ชื่อว่า “เทศบาลเมืองแพร่” เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2478 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 52 ตอน ลงวันที่ 25 มีนาคม 2478 มีอาณาเขตการปกครองครอบคลุมพื้นที่ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ประกอบกับบริเวณเขตเมืองแพร่ มีลักษณะพิเศษเฉพาะแห่งสืบทอดมาแต่กาลก่อน หรือมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมท้องถิ่น หรือมีลักษณะจำเพาะของสมัยหนึ่งในประวัติศาสตร์ มีคุณค่าทางศิลปะ โบราณคดี และประวัติศาสตร์ เป็นแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมที่สืบทอดความเจริญรุ่งเรืองทางด้านศิลปวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ การรักษาคูณค่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมของเมืองเก่าไว้ เอื้อต่อการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม สิ่งก่อสร้างและองค์ประกอบเมือง ที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์เมืองเก่ามีศักยภาพสูงในการส่งเสริมให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชนสามารถเสริมคุณค่าทางเศรษฐกิจสังคมของท้องถิ่นและของประเทศ

“เมืองเก่าแพร่” ตั้งอยู่ในเขตตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ มีผังเมืองรูปร่างไม่สม่ำเสมอคล้ายหยดไข่ มีความกว้างประมาณ 400 เมตร ยาวประมาณ 1,400 เมตร พัฒนาการของเมืองเก่าแพร่ จากหลักฐานทางด้านประวัติศาสตร์โบราณคดี เราอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วงหลัก คือ 1) ช่วงที่มีความสัมพันธ์กับสุโขทัย 2) ช่วงที่อยู่ภายใต้การปกครองของล้านนา และ 3) ช่วงสมัยรัตนโกสินทร์ เป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่สืบทอดความเจริญรุ่งเรืองด้านศิลปวัฒนธรรมอันยิ่งใหญ่ของชาติ คณะรัฐมนตรี จึงมีมติในการประชุมเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่องการกำหนดขอบเขตพื้นที่เมืองเก่า มาตรการในการควบคุมการก่อสร้างอาคารของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ อย่างอื่น ที่อาจพืงมีในบริเวณกรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า และได้มีประกาศคณะกรรมการอนุรักษ์และพัฒนากรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า เรื่อง ประกาศเขตพื้นที่เมืองเก่าแพร่ ลงวันที่ 10 มีนาคม 2558

เทศบาลเมืองแพร่ ตั้งอยู่ในท้องที่ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ตั้งอยู่ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำยม อยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ยประมาณ 200-300 เมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 555 กิโลเมตร โดยทางรถยนต์และประมาณ 550 กิโลเมตร (ถึงสถานีรถไฟ เด่นชัย) ซึ่งต้องต่อรถเข้ามาในเมืองอีก 24 กิโลเมตร มีขนาดพื้นที่ประมาณ 4 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขต ติดต่อ ดังนี้

นอกจากนี้ลักษณะพื้นที่ของจังหวัดแพร่เป็นแอ่งคล้ายกันกระทะ และลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาจึงทำให้สภาพอากาศแตกต่างกันมากลักษณะภูมิอากาศของ จังหวัดแพร่ แบ่งออกเป็น 3 ฤดูกาล

ฤดูหนาว	เริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์
ฤดูร้อน	เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม

ลักษณะของแหล่งน้ำ

ในเขตเทศบาลเมืองแพร่ มีลำน้ำที่สำคัญ ได้แก่ แม่น้ำยม ลำเหมืองฮิต ห้วยแม่แคม คูเมืองน้ำคือ อยู่นอกกำแพงเมือง ชาวเมืองแพร่ เรียกว่า “น้ำคือ” ปัจจุบันมีความกว้างประมาณ 10 เมตร คูเมืองมีเฉพาะด้าน ตะวันออกเฉียงเหนือ และตะวันออกเฉียงใต้ ส่วนด้านอื่นอาศัยลำน้ำแม่แคมเป็นคูน้ำธรรมชาติมีระยะทางประมาณ 9,000 เมตร แนวคันดินและคูน้ำนั้นนอกจากใช้ป้องกันข้าศึกในการสงครามแล้ว ยังมีประโยชน์ในการจัดการน้ำหรือการป้องกันน้ำท่วม เพราะสามารถกั้นน้ำหลากจากแม่น้ำยมที่ไหลผ่านเมือง ทางตะวันตกได้อีกด้วย

เขตการปกครอง

เทศบาลเมืองแพร่ มีเขตการปกครอง - ตำบล คือตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 9 ตารางกิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร 555 กิโลเมตร มีการจัดตั้งชุมชนขึ้น เพื่อดำเนินการพัฒนาในรูปแบบชุมชนเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้ ซึ่งปัจจุบันมีอยู่จำนวน 18 ชุมชน ดังนี้

1. ชุมชนบ้านใหม่สวรรค์นิเวศ
2. ชุมชนเหมืองแดง
3. ชุมชนพงษ์สุนันท์
4. ชุมชนวัดหลวง
5. ชุมชนพระร่วง
6. ชุมชนทุ่งด้อม
7. ชุมชนศรีชุม
8. ชุมชนสระบ่อแก้ว
9. ชุมชนน้ำคือ
10. ชุมชนหัวข่วง
11. ชุมชนเหมืองฮิตตันธง
12. ชุมชนเหมืองฮิตพัฒนา
13. ชุมชนชัยมงคล
14. ชุมชนเพชรรัตน์
15. ชุมชนศรีบุญเรือง
16. ชุมชนร่องซ้อ
17. ชุมชนเซตวัน
18. ชุมชนพระนอน

ที่มา : งานพัฒนาชุมชน กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองแพร่

เทศบาลเมืองแพร่ เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยกฎหมายมีการจัดองค์การบริหารงานออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและคณะผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาล ให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม แต่ละส่วนมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

(1) สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกที่ราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 3 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 5 คน รวม 18 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สมาชิกสภาเทศบาลถือเป็นผู้แทนปวงชนในเขตเทศบาล มีหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างเทศบัญญัติร่างแผนพัฒนาเทศบาล พิจารณาให้ความเห็นชอบหรืออนุมัติและพิจารณาปรึกษาหารือในเรื่องเกี่ยวกับกิจการ ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด และให้มีประธานสภาเทศบาลคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดประกาศแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล

(2) คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า และรองนายกเทศมนตรีอีก 3 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ทำหน้าที่ควบคุมและ รับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล ทั้งนี้ให้มีพนักงานเทศบาลและจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นส่วนต่าง ๆ ตามปริมาณและคุณภาพของงานโดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาลการแบ่งส่วนบริหารของเทศบาล ประกอบด้วย 4 ส่วน ราชการ 1 สำนัก 7 กอง 1 หน่วยตรวจสอบภายใน มีโรงเรียนในสังกัด 5 โรงเรียน สถานธนาฑูบาล 1 แห่ง และสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองแพร่ 1 แห่ง ดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานราชการทั่วไปของเทศบาล งานเลขานุการของนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี งานกิจการสภาเทศบาล งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานการพาณิชย์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจ งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจราจร งานวิเทศสัมพันธ์ งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน งานการเลือกตั้ง และงานราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนักหรือส่วนราชการใดในเทศบาลเป็นการเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาล ให้เป็นไปตามนโยบายแนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย 3 ฝ่ายคือ

1. ฝ่ายปกครอง
2. ฝ่ายอำนวยการ
3. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมงานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่น ๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะทางการเงินการคลังงานการจัดสรรเงินต่าง ๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน การทำงบดุลลง ประจำเดือนและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา

งานทะเบียนคุม งานการจำหน่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สินต่าง ๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ดังนี้คือ

1. ฝ่ายบริหารงานคลัง
2. ฝ่ายพัฒนารายได้
3. ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ งานออกแบบและเขียนแบบงานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมือง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงานการก่อสร้าง และซ่อมแซมบำรุงประจำปี งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานจัดทำประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานจัดทำทะเบียนประวัติการใช้เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ไฟฟ้า สาธารณะ และงานธุรการ ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายการโยธา
2. ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ งานสุขาภิบาลในสถานประกอบการ งานสุขาภิบาลชุมชน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้านสาธารณสุข งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพ งานทันตสาธารณสุข งานบริการรักษาความสะอาด งานบริการและพัฒนาระบบจัดการมูลฝอย งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานอาสาสมัครสาธารณสุข งานอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น งานสัตว์แพทย์ งานศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์วิจัย กำหนดมาตรการ และแผนดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย 2 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข
2. ฝ่ายบริการสาธารณสุข

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานยุทธศาสตร์ของเทศบาล งานจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น งานประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด งานคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลงานคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล งานงบประมาณงานเสนอแนะขอรับการจัดสรรเงินอุดหนุนของเทศบาล งานจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และฉบับเพิ่มเติม (ถ้ามี) งานติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ งานประชาสัมพันธ์ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ งานสถิติข้อมูล งานสารสนเทศ งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย 2 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

กองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา งานบริหารวิชาการด้านการศึกษา งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานห้องสมุด งานเครือข่ายการศึกษา งานศึกษานิเทศก์ งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานการศาสนา งานบำรุงศิลปประจําชาติประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น งานการกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ และกองทุนเพื่อการศึกษา งานบริการข้อมูลสถิติช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ดังนี้คือ

1. ฝ่ายบริหารการศึกษา
2. ฝ่ายแผนงานและโครงการ
3. กลุ่มงานนิเทศการศึกษา

กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผนงานด้านการพัฒนาสังคม ด้านสวัสดิการสังคม และด้านสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน งานพัฒนาชุมชน งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคม แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานฝึกอบรมและเผยแพร่ ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทูพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาสผู้ไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชน ผู้พิการทางราชการและสมอง งานสงเคราะห์เด็ก และเยาวชนผู้ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง ถูกทำร้ายร่างกาย งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนผู้ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง ถูกทำร้ายร่างกาย งานส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนที่ประพฤตินไม่เหมาะสมแกวัย งานสงเคราะห์ครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในครอบครัว งานด้านจิตวิทยา งานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ฯลฯ งานบริการข้อมูล สถิติช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายสังคมสงเคราะห์

2. ฝ่ายพัฒนาชุมชน

กองการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล งานวิเคราะห์ การวางแผนอัตรากำลัง งานจัดตั้งส่วนราชการและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ งานการกำหนดตำแหน่ง และการปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง งานการสรรหาเกี่ยวกับการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก การคัดเลือก การย้าย การโอน การรับโอน การคัดเลือกเพื่อรับโอน งานบรรจุและแต่งตั้ง งานจัดทำ ควบคุม ตรวจสอบ แก้ไข บันทึกข้อมูลทะเบียนประวัติ งานระบบสารสนเทศข้อมูลบุคลากรแห่งชาติ งานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทน งานการคัดเลือกเพื่อเลื่อนและแต่งตั้งพนักงานเทศบาล ให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น งานการประเมินเพื่อเลื่อนวิทยฐานะข้าราชการครู งานการลาทุกประเภท งานสิทธิสวัสดิการทุกประเภท งานส่งเสริมสนับสนุนการเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน งานแผนพัฒนา บุคลากร งานฝึกอบรม งานการรักษาวินัย การดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ งานสนับสนุนเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณ งานการให้พ้นจากราชการ งานเลขานุการของคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล งานการขอรับบำเหน็จบำนาญของพนักงานเทศบาล ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้างประจำ งานบริเวณข้อมูลสถิติช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย 1 ฝ่าย

1. ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

2. กลุ่มงานวินัยและส่งเสริมคุณธรรม

หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปี งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน การบัญชี เอกสารการรับ การจ่ายเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี งานตรวจสอบการสรรหาพัสดุและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสดุและทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล งานตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ ให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า ในการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการต่าง ๆ งานประเมินการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ งานรายงานผลการตรวจสอบภายใน งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

สถานธนาณบาลเทศบาลเมืองแพร่ เป็นกิจการเทศพาณิชย์ของเทศบาล ซึ่งให้บริการแก่ประชาชนที่มีปัญหาขาดเงินทอง โดยการรับจำนำทรัพย์สินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

งานสถานีนขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองแพร่ เป็นกิจการเทศพาณิชย์ของเทศบาลเมืองแพร่ที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ ที่ให้บริการประชาชนในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

การคลังท้องถิ่นเทศบาลเมืองแพร่ เป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในการบริหารกฎหมายกำหนดให้เทศบาลสามารถออกกฎหมายงบประมาณ โดยต้องตราขึ้นเป็นเทศบัญญัติ ซึ่งเป็นกฎหมายที่ระบุถึงรายรับ รายจ่ายของเทศบาลโดยสามารถออกกฎหมายของตนเองขึ้นมารองรับการจัดเก็บรายได้ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยให้อยู่ภายใต้ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการคลังรวมตลอดถึงวิธีการงบประมาณ การรักษาทรัพย์สิน การจัดหาประโยชน์จากทรัพย์สิน การจัดหาพัสดุและการจ้างเหมา ทำให้เทศบาลเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระ ทาง การคลังระดับหนึ่งตามกฎหมาย 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

การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน)

เทศบาลเมืองแพร่ มีหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน โดยได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ขึ้นเมื่อ วันที่ 5 กันยายน 2542 ซึ่งมีสมาชิกอาสาสมัครทั้งสิ้น 306 นาย โดยมีนายกเทศมนตรีเมืองแพร่ เป็น ผู้อำนวยการศูนย์ อปพร. มีภารกิจหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 ฝ่าย ดังนี้คือ 1) ฝ่ายป้องกันและระงับภัย 2) ฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย 3) ฝ่ายบรรเทาทุกข์และสงเคราะห์ผู้ประสบภัย 4) ฝ่ายสื่อสาร (ศูนย์ อปพร.เทศบาลเมืองแพร่ : พุทธศักราช 2553)

ระบบบริการพื้นฐาน ระบบบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน

มีเส้นทางการคมนาคมที่ติดต่อกับพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

1. ติดต่อกับจังหวัดลำปาง ตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 11 ระยะทางประมาณ 109 กม.
2. ติดต่อกับจังหวัดน่าน ตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 100 ระยะทางประมาณ 108 กม.
3. ติดต่อกับจังหวัดพะเยาตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 103 ระยะทางประมาณ 140 กม.
4. ติดต่อกับจังหวัดอุตรดิตถ์ตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 11 ระยะทางประมาณ 74 กม.
5. ติดต่อกับจังหวัดสุโขทัยตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 100 ระยะทางประมาณ 165 กม.

มีระยะทางจากอำเภอเมืองแพร่ไปยังอำเภออื่น ๆ ในจังหวัด ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|----------------------|
| 1. อำเภอเมืองแพร่ - อำเภอเด่นชัย | ระยะทางประมาณ 30 กม. |
| 2. อำเภอเมืองแพร่ - อำเภอร้องกวาง | ระยะทางประมาณ 30 กม. |
| 3. อำเภอเมืองแพร่ - อำเภอสอง | ระยะทางประมาณ 49 กม. |
| 4. อำเภอเมืองแพร่ - อำเภอสูงเม่น | ระยะทางประมาณ 15 กม. |
| 5. อำเภอเมืองแพร่ - อำเภอลอง | ระยะทางประมาณ 43 กม. |

6. อำเภอเมืองแพร่ – อำเภอวังชิ้น ระยะทางประมาณ 80 กม.

7. อำเภอเมืองแพร่ - อำเภอหนองม่วงไข่ ระยะทางประมาณ 19 กม

ทางรถยนต์

เส้นทางที่ 1 กรุงเทพฯ-นครสวรรค์-พิษณุโลก-เด่นชัย-แพร่ (ทางหลวงหมายเลข 11) สายใหม่ จากรังสิตมาตามถนนพหลโยธิน (ทางหลวงหมายเลข 3) แล้วแยกซ้ายเข้าทางหลวงหมายเลข 32 ที่ อำเภอวังน้อย จากนั้นผ่านจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สิงห์บุรี เข้าทางหลวงหมายเลข 1 อีกครั้งที่ จังหวัด ชัยนาท ตรงไปจังหวัดนครสวรรค์ แล้วเลี้ยวขวาไปตามทางหลวงหมายเลข 117 (นครสวรรค์-พิษณุโลก) ผ่านจังหวัดพิจิตร พิษณุโลก จากนั้นก็เลี้ยวซ้ายเข้าทางหลวงหมายเลข 125 (เลี้ยวเมือง พิษณุโลก-วังทอง) แล้ว เลี้ยวเข้าทางหลวงหมายเลข 11 (พิษณุโลก-เด่นชัย) ตรงไป จ.อุตรดิตถ์ และเข้าสู่ตัวจังหวัดแพร่ ใช้เวลา เดินทางประมาณ 7-8 ชั่วโมง เป็นเส้นทางที่ได้รับความนิยมและ สะดวกสบายในการเดินทางมากที่สุด

เส้นทางที่ 2 กรุงเทพฯ-กำแพงเพชร-สุโขทัย-ศรีสัชนาลัย-แพร่ (ทางหลวงหมายเลข 101) สายเก่า ใช้เส้นทางเดียวกับเส้นทางที่ 1 เมื่อไปถึงจังหวัดนครสวรรค์ ให้ตรงไป ที่จังหวัดกำแพงเพชร แล้วเลี้ยว ขวาไปตามทางหลวงหมายเลข 101 สายเก่า กำแพงเพชร - น่าน) โดยผ่าน อ.พรานกระต่าย อ.ศรีมาศ ตรงไปจังหวัดสุโขทัย ผ่าน อ.สวรรคโลก อ.ศรีสัชนาลัย แล้วตรงไปตามทางหลวง หมายเลข 101 อีกเช่นเคย เข้าเขตจังหวัดแพร่ผ่าน อ.วังชิ้น แล้วเลี้ยวขวาตามทางหลวงหมายเลข 101 อีกครั้ง ที่ อ.เด่นชัย ผ่านตรงไป อ.สูงเม่น และเข้าสู่จังหวัดแพร่เช่นกัน ใช้เวลาเดินทางประมาณ 4 ชั่วโมงเศษ เส้นทางนี้เคยเป็นเส้นทางสายเก่าของภาคเหนือเมื่อประมาณ 50 ปีที่แล้วก่อนที่จะมีทาง หลวงหมายเลข 11 (เด่นชัย - พิษณุโลก) สำหรับผู้ที่จะไปจังหวัดแพร่โดยใช้เส้นทางที่ 2 นี้ จะเหมาะ เดินทางในเวลากลางวันมากกว่ากลางคืน เพราะเส้นทางที่ 2 ทางหลวงหมายเลข 10 (ช่วงเด่นชัย-ศรีสัชนาลัย) จะโค้งดเคี้ยว และเส้นทางค่อนข้างแคบขับไปตามแนวป่าเขาสูง จึงต้องมีความ ระมัดระวังเป็นพิเศษ

เส้นทางที่ 3 กรุงเทพฯ-ตากฟ้า-วังทอง-อุตรดิตถ์-เด่นชัย-แพร่ (ทางหลวงหมายเลข 11) สาย ใหม่ ใช้เส้นทางเดียวกับเส้นทางที่ 1 เมื่อถึงอำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีแล้ว ให้เลี้ยวขวาไปตาม ทางหลวงหมายเลข 11 (ตากฟ้า-วังทอง) ผ่าน จ.นครสวรรค์ จ.พิจิตร และ เข้าสู่ อ.วังทอง จ.พิษณุโลก แล้วเลี้ยวซ้ายไปตามทางหลวงหมายเลข 12 (พิษณุโลก-สุโขทัย) จากนั้นก็เลี้ยวขวาเข้า ทางหลวงหมายเลข 13 (พิษณุโลก-เด่นชัย) อีกครั้งผ่าน จ.อุตรดิตถ์ แล้วตรงไป อ.เด่นชัย เลี้ยวขวา เข้าทางหลวงหมายเลข 301 - ไปสู่ จังหวัดแพร่ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 4 ชั่วโมงเศษ

รถประจำทาง

จากสถานีขนส่งสายเหนือถนนกำแพงเพชร 2 (หมอชิต 2) มีรถโดยสารประจำทางธรรมดา และ ปรับอากาศจากกรุงเทพฯ ไปจังหวัดแพร่ ทุกวัน ได้แก่

- บริษัท ขนส่ง จำกัด ติดต่อโทร. 02-936-2852-66 ต่อ 614, 325 หรือ 1490 www.ticket.transport.com
- บริษัท สมบัติทัวร์ จำกัด ติดต่อโทร.02-030-4999 หรือ 1215www.sombattour.com
- บริษัท บุษราคัมทัวร์ จำกัด ติดต่อโทร.02-436-3201,02-436-1577 www.b.dksankamtour.com
- บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด ติดต่อโทร.02-939-4999 หรือ 3624www.nakhonchaiair.com
- บริษัท พรพิริยะแพร่ทัวร์ จำกัด ติดต่อโทร. 02-936-2939 หรือ 02-936-3554 WWW.จองตั๋วพรพิริยะทัวร์.com

นอกจากนี้จากจังหวัดแพร่ ยังมีรถประจำทางไปยังจังหวัดต่าง ๆ ได้แก่

- บริษัท ไทยพัฒนกิจขนส่ง จำกัด (เมล์เขียว) เส้นทาง แพร่-ลำปาง-ลำพูน-เชียงใหม่ / แพร่-น่าน-ทุ่งช้าง ติดต่อโทร. 054-511733 หรือ 062-3107340 www.greenbusthailand.com
- บริษัท นครชัยทัวร์ จำกัด เส้นทาง แพร่-อุตรดิตถ์-พิษณุโลก-นครราชสีมา/แพร่-สอง-พะเยา-เชียงราย-แม่สาย ติดต่อ โทร. 044-263-555, 044-257-997 หรือ 0-5453-4623 www.nctcard.com
- บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด เส้นทาง แพร่-อุตรดิตถ์-พิษณุโลก-สระบุรี-ชลบุรี-พัทยา-ระยอง ติดต่อ โทร.02-939-4999 หรือ 1624 www.nathonchaiair.com
- บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด สาขาเด่นชัย เส้นทาง แม่สาย-เชียงราย-พะเยา-น่าน-เด่นชัย-แพร่-อุตรดิตถ์-พิษณุโลก-เขาทราย(พิจิตร) โคกสำโรง(ลพบุรี) -สี่คิ้ว-โคราช / เชียงใหม่-ลำพูน-ลำปาง-วังชิ้น-เด่นชัย-แพร่-อุตรดิตถ์ พิษณุโลก-เขาทราย(พิจิตร)-โคกสำโรง(ลพบุรี) -สี่คิ้ว-โคราช ติดต่อ โทร.0-5464-0626 หรือ 1624 www.nakhomthailis.com
- บริษัท สุโขทัยธานี จำกัด (วินทัวร์) เส้นทางแพร่-อุตรดิตถ์-พิษณุโลก / แพร่-น่าน-ทุ่งช้าง / แพร่-พะเยา-เชียงราย / แพร่-สุโขทัย ติดต่อโทร.0-5451-1093,055-611039 หรือ 087-8425144
- บริษัท อีสานทัวร์ จำกัด เส้นทาง แพร่-อุตรดิตถ์-พิษณุโลก-หล่มสัก-ขอนแก่น / แพร่-จาว-พะเยา-พาน-เชียงราย ติดต่อโทร.0-2936-0155 หรือ 0-5452-3512 www.จองตั๋วอีสานทัวร์.com
- บริษัท นครน่านยานยนต์ขนส่ง จำกัด (รถตู้) เส้นทาง แพร่-น่าน ติดต่อโทร. 0-5477-5229 Facebook : นครน่านทัวร์
- บริษัท แพร่ยานยนต์ขนส่ง จำกัด (หนานคำ) รถตู้ เส้นทาง แพร่-พะเยา-เชียงราย ติดต่อโทร. 0-5451-1271 Facebook : รถตู้หนานคำ แพร่-เชียงราย

ในส่วนของการเดินทางภายในตัวจังหวัด จากอำเภอเมืองแพร่ มีรถสองแถวไปยังอำเภอต่างๆ ได้แก่

- สหกรณ์รถยนต์จังหวัดแพร่ (สองแถวเด่นชัย) เส้นทาง แพร่-เด่นชัย ติดต่อโทร. 0-5462-6735
- สหกรณ์รถยนต์จังหวัดลำปาง เส้นทาง แพร่-ลำปาง ติดต่อโทร. 0-5422-3431

ทางรถไฟ

จังหวัดแพร่ มีเส้นทางรถไฟสายเหนือจากสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) มายัง สถานีรถไฟเด่นชัย มีขบวนรถไฟเที่ยวไปและเที่ยวกลับผ่านสถานีรถไฟในจังหวัดแพร่ จำนวน 16 เที่ยว ผู้โดยสาร โดยเฉลี่ยรวมทั้งหมด จำนวน 40 คน/วัน โดยมีสถานีรถไฟให้บริการ รับ - ส่ง ผู้โดยสาร จำนวน 6 สถานี ได้แก่

1. สถานีรถไฟเด่นชัย เป็นสถานีรถไฟระดับ 1 อยู่ห่างจากกรุงเทพเป็นระยะทาง 533.94 กิโลเมตร
2. สถานีรถไฟห้วยไร่ เป็นสถานีรถไฟระดับ 3 อยู่ห่างจากกรุงเทพเป็นระยะทาง 523.48 กิโลเมตร
3. สถานีรถไฟปากป่าน เป็นสถานีรถไฟระดับ 3 อยู่ห่างจากกรุงเทพเป็นระยะทาง 538.43 กิโลเมตร
4. สถานีรถไฟแก่งหลวง เป็นสถานีรถไฟระดับ 3 อยู่ห่างจากกรุงเทพเป็นระยะทาง 546.94 กิโลเมตร
5. สถานีรถไฟบ้านปิน เป็นสถานีรถไฟระดับ 3 อยู่ห่างจากกรุงเทพเป็นระยะทาง 563.86 กิโลเมตร
6. สถานีรถไฟผาคัน เป็นสถานีรถไฟระดับ 3 อยู่ห่างจากกรุงเทพเป็นระยะทาง 578.46 กิโลเมตร

การรถไฟแห่งประเทศไทย มีบริการรถไฟจากกรุงเทพฯ ไปอำเภอเด่นชัยทุกวัน จากนั้นต่อรถประจำทางเข้าตัวเมืองแพร่ ซึ่งอยู่ห่างจากเด่นชัยประมาณ 24 กิโลเมตร สอบถามรายละเอียดได้ที่การ

รถไฟแห่งประเทศไทย ติดต่อโทร.1690,0-2220-4444,0-2222-0175 สถานีรถไฟเด่นชัย ติดต่อโทร. 0-5461-3260-1 www.dticket.railway.com ที่มา : สำนักงานทางหลวงที่ 2 (แพร่)

ทางอากาศ

ท่าอากาศยานแพร่ กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม ตั้งอยู่เลขที่ 72 หมู่ที่ 5 ถนนช่อแฮ ตำบลนาจักร อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ห่างจากศาลากลางจังหวัดแพร่ประมาณ 3 กิโลเมตร เดิมมีพื้นที่ทั้งหมด 536 ไร่ 2 งาน 50 ตารางวา และได้ดำเนินการจัดซื้อที่ดินเพิ่มเติมประมาณ 84 ไร่ ตามโครงการก่อสร้างพื้นที่ปลอดภัยปลายทางวิ่ง (Runway End Safety Area) และถนนชดเชยกรรมทางหลวง งานเสร็จสิ้นเดือนมีนาคม 2557 พื้นที่ทั้งหมดประมาณ 500 ไร่เศษ โดยมีทางวิ่ง (Run Way) เป็นพื้นผิวแอสฟัลท์ติกคอนกรีต (Asphaltic Concrete) มีขนาดกว้าง 30 เมตรยาว 1,500 เมตร ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม เทศกาล และงานประเพณี

- งานดอกกลมแล้งบาน สงกรานต์เมืองแป้ นั้งหม้อห้อมแตงามตา จัดงานบริเวณช่วงวัฒนธรรม ระหว่างวันที่ 13 - 17 เมษายนของทุกปี ในงานมีการแต่งกายด้วยชุดหม้อห้อม งานหม้อห้อมล้อมสะโตก และเล่นสงกรานต์

- งานเทศกาลลอยกระทงจุดผางประทีปต้น ปูจาแม่กาเผือก จัดในวันขึ้น 15 ค่ำเดือน 12 บริเวณช่วงวัฒนธรรม มีขบวนแห่ และประกวดนางนพมาศ และการแสดงศิลปวัฒนธรรม

- งานฤดูหนาวไทยล้านนาจังหวัดแพร่ จัดขึ้นในช่วงต้นเดือนมกราคมของทุกปี ณ หอประชุม กอเปาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

- ประเพณีตักบาตรเป็งปูด “พื้นฮีตฮอย ตักบาตรเป็งปูด ไหว้สา พระอุปคุตเจ้า” ณ วัดสระบ่อแก้ว จัดในวันขึ้น 15 ค่ำ ที่ตรงกับวันพุธ (คืนวันอังคาร เวลา 24.00 น.) ที่เชื่อว่าพระอุปคุต ซึ่งเป็นพระอรหันต์สาวกที่มีมหิทธิฤทธิ์และยังมีชีวิตอยู่ใจกลางมหาสมุทร หากบุคคลใดได้ทำบุญตักบาตรพระอุปคุต แล้วบุคคลนั้นถือว่าเป็นผู้มีบุญจะทำให้บังเกิดสิริมงคลแก่ชีวิต

- ประเพณีตักบาตรบนเมก คำว่า “เมก” หมายถึงกำแพงเมืองโบราณของจังหวัดแพร่ ที่มีความสมบูรณ์ที่สุด เทศบาลเมืองแพร่ได้ส่งเสริมให้มีประเพณีตักบาตรบนเมก เพื่อความเป็นสิริมงคล (กำแพง เมือง ในวันขึ้นปีใหม่ 1 มกราคมของทุกปี เวลา 07.00 น. และทุกวันพุธ เวลา 07.00 น. พิธีบวงสรวงศาลหลักเมือง (ตรงกับวันที่ 9 มิถุนายนของทุกปี)

- มาฆบูชาไหว้สาป่าระมีพระธาตุจอมสวรรค์ พิธีห่มพระธาตุวัดพระบาทมิ่งเมือง, พระธาตุวัดสุวรรณนิเวศ, พระธาตุวัดเหมืองแดง, พระธาตุวัดชัยมงคล, พระธาตุวัดตันธง, พระธาตุวัดร่องซ้อ, พระธาตุวัดพระร่วง, พระธาตุวัดเซตวัน, พระธาตุวัดพระนอน, พระธาตุวัดพงษ์สุนันท์, พระธาตุวัดหลวง, พระธาตุวัดหัวข่วง, พระธาตุวัดศรีชุม, พระธาตุวัดน้ำค้อ, พระธาตุวัดศรีบุญเรือง, พระธาตุวัดสระบ่อแก้ว (แต่ละวัดจะมีพิธีไม่ตรงกัน)

- ประเพณีเทศกาลกินเจ (เทศกาลกินผักเพื่อสุขภาพ) ประมาณเดือนตุลาคมของทุกปี

- สืบสานประเพณีปีใหม่เมือง (ระหว่างวันที่ 13-17 เมษายน ของทุกปี)

- ประเพณีปฏิบัติธรรมรูกมุล (เดือนมกราคมของทุกปี)

- ประเพณีสวดสี่มุมเมือง (ภายในเดือนเมษายนของทุกปี)

- ประเพณีสืบชะตาเมืองแพร่ (ภายในเดือนพฤษภาคมของทุกปี)

ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ

ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวจังหวัดแพร่ ส่วนใหญ่ก็เหมือนกับชาวเหนือทั่วไป แต่จะมีแตกต่างกัน ในรายละเอียดบ้างเท่านั้น ในที่นี้จะขอกล่าวถึงขนบธรรมเนียมประเพณีในวิถีชีวิตที่น่าสนใจ ดังนี้

- ความเชื่อ ความเชื่อเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีอย่างหนึ่ง ความเชื่อในที่นี้หมายถึง ความศรัทธาเลื่อมใส เห็นดีเห็นงามในเรื่องต่างๆ ส่วนใหญ่เป็นความเชื่อที่คล้ายคลึงกับความเชื่อของชาวเหนือ โดยทั่วไป เช่น เชื่อคำสอนของพระพุทธเจ้า เชื่อเรื่องฤกษ์ยาม วันดีวันเสีย โชคลาง เป็นต้น แต่มีความเชื่อของ ชาวแพร่ที่โดดเด่น คือ ความเชื่อเกี่ยวกับการเคลื่อนศพไปป่าช้าประตุมาน หรือมาปนสถานประตุมาน ได้แก่ ไม่เคลื่อนศพผ่านหน้าคุ่มเจ้าหลวงเมืองแพร่โดยเด็ดขาด และในกรณีที่บ้านศพอยู่นอกเมือง ถ้าจะนำศพไปเผาที่ ป่าช้าประตุมาน จะไม่เคลื่อนศพผ่านเข้ามาในเมืองโดยเด็ดขาดซึ่งถ้าไม่ปฏิบัติตามความเชื่อดังกล่าว จะเกิด ความอับปรีภัยไรแก่ตัวเรา แก่บ้านเมือง หรือภาษาเมืองเรียกว่า “ซิด” นั่นเอง

- การสืบชะตา เป็นพิธีกรรมจะทำขึ้นต่อเมื่อมีเคราะห์จากการทำนาย หรือในระยะนั้นโชคไม่ดี เจ็บไข้ได้ป่วย ถ้าทำพิธีสืบชะตาแล้วจะช่วยต่ออายุให้ยืนยาว พ้นจากความเดือดร้อนต่างๆ

- การตานตุ้งแดง หรือทานตุ้งแดง เป็นพิธีกรรมที่ทำให้แก่คนตายโหง เป็นการอุทิศส่วนกุศลไปให้คนตาย โดยจัดทำตุ้งแดงสด พร้อมอาหารเครื่องเช่นสรวง กองทราย ตุ้งซ่อ ไก่ขาว นิมนต์พระไปสวดทำ พิธี ณ บริเวณที่คนนั้นตาย

- การเรียกขวัญ ชาวบ้านเรียกว่า “ฮ้องขวัญ” เป็นพิธีกรรมที่ทำให้กับคนที่ฟื้นไข้ใหม่ๆ เพื่อให้ขวัญและกำลังใจดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีการเรียกขวัญให้กลับมาด้วยพิธีที่เรียกว่า “ซ้อนขวัญ” ซึ่งมีสรวงเป็นอุปกรณ์สำคัญ

- งานขึ้นพระธาตุช่อแฮ หรืองานไหว้พระธาตุช่อแฮแห่งทุ่งหลวง ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะพ่อเมืองชี้ช้างนำหน้าขบวนแห่ในช่วงวันขึ้น 11-15 ค่ำ เดือน 4 เหนือ พร้อมทั้งข้าราชการชั้นผู้ใหญ่และชาวแพร่มายังบริเวณวัดพระธาตุช่อแฮเพื่อนมัสการและถวายผ้าห่มพระธาตุ - ประเพณีปีไหมเมือง หรือประเพณีวันสงกรานต์ ในจังหวัดแพร่มีขึ้นในระหว่างวันที่ 13-17 เมษายน ของทุกปี โดยมีกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- วันที่ 13 เมษายน เรียกว่า วันสังขารล่อง ตอนเช้ามีมีการสละโปกเพื่อไล่สังขาร ฯลฯ วันที่ 14 เมษายน เรียกว่า วันเนาหรือวันเนาประชาชนจะเตรียมอาหารไปทำบุญที่วัดเพื่อ อุทิศส่วนกุศลให้ญาติ ๆ ห้ามพูดคำไม่ดีต่อกัน

- วันที่ 15 เมษายน เรียกว่าวันพญาวัน ตอนเช้าทำบุญที่วัดตอนสายทำพิธีดำหัวญาติผู้ใหญ่ วันที่ 6 เมษายน เรียกว่า วันปากปี

- วันที่ 17 เมษายน เรียกว่าวันปากเดือน ในวันที่นี้ในจังหวัดอื่นไม่จัดงานใด ๆ แต่จังหวัดแพร่ถือว่าเป็นวันเสร็จสิ้นภารกิจ จึงมีการฉลองกันอย่างสนุกสนาน มีทั้งขบวนแห่ ประทวงนางสงกรานต์ การละเล่นต่าง ๆ

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

- ประเพณีกินสลาก หรือประเพณีถวายสลากภัต เป็นการให้ทานโดยไม่จำเพาะเจาะจงว่า ให้แก่พระภิกษุรูปใด จัดขึ้นในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 เหนือ ถึงวันขึ้น 15 ค่ำ เดือนเกี้ยว (เดือน 1 ไทย)

- ประเพณีลอยกระทง มีขึ้นในเดือน 12 ของทุกปี เรียกว่า ประเพณียี่เป็ง ชาวบ้านนิยมทำบุญตักบาตร ปลอยโคมลอย ฟังเทศน์ทำนองพื้นเมือง 13 กัณฑ์ การลอยกระทง ถือว่าเป็นการสะเดาะเคราะห์อย่างหนึ่ง โดยตั้งจิตอธิษฐานก่อนปลอยกระทงลงน้ำว่า “ ขอให้เคราะห์ร้ายทั้งหลาย จงดับไปกับไฟไหลไปกับน้ำ” สืบมาจนทุกวันนี้

วัฒนธรรมท้องถิ่นที่สำคัญ ของจังหวัดแพร่ คือ

- วัฒนธรรมการแต่งกาย ชาวแพร่มีเอกลักษณ์การแต่งกายที่แสดงถึงความเป็นชาวจังหวัดแพร่ คือ เสื้อหม้อห้อม สำหรับผู้ชาย จะสวมกางเกง ที่เรียกว่า “เตี่ยว” มีผ้าขาวม้าคาดเอวโดยคาดข้างในเสื้อ และผู้หญิงจะนิยมสวมซิ่นแหล่ ซึ่งเป็นผ้าถุงพื้นสีดำ เชิงผ้าถุงมีริ้วสีแดง 2 แถบและตรงปลายเชิงอีก 1 แถบ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ซิ่นท่านคอควย” นอกจากนี้ในทุกวันศุกร์ข้าราชการ และนักเรียนในจังหวัดแพร่ส่วนใหญ่จะสวมใส่เสื้อหม้อห้อมเพื่อเป็นการส่งเสริมอนุรักษ์สืบทอดการแต่งกายพื้นเมือง ต่อไป

- วัฒนธรรมการบริโภค อาหารเป็นวัฒนธรรมที่ปรากฏในวิถีชีวิตของชาวแพร่ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และมีอยู่มากมาย รับปะทานกับข้าวเหนียวเป็นพื้น และนำพืชผักที่มีอยู่ตามฤดูกาลมาปรุงอาหาร ซึ่งวิธีการปรุงมีหลายวิธี เช่น การแกง การจ่อ การคั่ว การยำ การหลาม การปิ้ง ฯลฯ อาหารของชาวแพร่ส่วนใหญ่จะมีรสกลมกล่อม หรือรสเผ็ด เค็ม เปรี้ยว แต่ไม่หวานมาก อาหารที่ชาวเมืองแพร่นิยมบริโภคในชีวิตประจำวัน เช่น ลาบขม ลาบหมู ไส้กรอก ไส้ฉั้ว น้ำพริกผักนึ่ง แกงแค แกงอ่อม แกงหน่อไม้ ยำไก่ ยำหน่อไม้ ส้าวม ตำเตา เลี้ยงข้าวแคบ ฯลฯ

- การเลี้ยงอาหารแบบขันโตก หรือขันโตกดินเนอร์ เป็นวัฒนธรรมการรับประทานอาหารของชาวเหนือ แต่ในส่วนของจังหวัดแพร่ ได้จัดการเลี้ยงอาหารแบบขันโตกจนเป็นประเพณี ในงานต่าง ๆ เช่น งานหม้อห้อมล้อมสะโตกในงานลอยกระทง และประเพณีสงกรานต์ โดยมีส่วนประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1) อาหาร ในสะโตกมีทั้งอาหารคาวและหวาน อาหารคาวเป็นอาหารพื้นเมือง ล้วน ๆ เช่น แกงฮังเล แกงอ่อม แกงโฮะ ลาบ น้ำพริกผักนึ่ง ฯลฯ ส่วนของหวาน เช่น ขนมจ็อก ขนมเทียน ขนมปาด ฯลฯ

2) การแต่งกาย ในงานเลี้ยงสะโตกชาวแพร่นิยมแต่งกายดังนี้ ผู้หญิงสวมเสื้อหม้อห้อมสวมซิ่นแหล่หรือ ซิ่นอื่นๆ ผู้ชายสวมเสื้อหม้อห้อม เตี่ยวก็ มีผ้าขาวม้าคาดทับกางเกง สวมคอด้วยมาลัยดอกไม้งดงาม

3) การแสดงประกอบ นิยมใช้วงดนตรีพื้นเมือง คือ วงสะล้อ ซอ ซึง และมีการ ฟ้อนรำประเภทฟ้อนเทียนนำหน้าสะโตกเอก เพื่อเชิญสะโตกเอกมาให้ประธานและเป็นการเปิดงานเลี้ยง นอกจากนี้มีการแสดงพื้นเมือง เช่น ฟ้อนพระลอ ฟ้อนเจืกตบมะดาบ ฟ้อนชุดพระเพื่อนพระแพง เป็นต้น ทรัพยากรการท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมวัฒนธรรมประเพณีที่สะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมท้องถิ่นที่มีลักษณะเด่น เป็นสิ่งที่น่าสนใจที่ดึงดูดให้ผู้คนเดินทางมาเที่ยวชมในเขตเทศบาลเมืองแพร่ แหล่งโบราณสถานที่สำคัญ ได้แก่

- คำแพงเมือง

- คูเมืองกำแพงเมืองเป็นคันดินล้อมรอบทุกด้าน ซึ่งชาวแพร่เรียกแนวคันดินนี้ว่า “เมฆ” เป็นภาษาเหนือ แปลว่า “กัน” มีความสูง 5-6 เมตร ส่วนฐานกว้างประมาณ 10 เมตร โดยมีคูน้ำอยู่ด้านนอกกำแพง ชาวเมืองแพร่เรียกว่า “น้ำคือ” ปัจจุบันมีความกว้างประมาณ 30 เมตร คูเมืองนี้มีเฉพาะด้าน ตะวันออก ตะวันออกเฉียงเหนือ และตะวันออกเฉียงใต้ ส่วนด้านอื่นอาศัยลำน้ำแม่แคมเป็นคูน้ำธรรมชาติ มีระยะทาง ประมาณ 9,000 เมตร แนวคันดินและคูน้ำนี้ นอกจากใช้ป้องกันข้าศึกในการสงครามแล้ว ยังมีประโยชน์ในการจัดการน้ำหรือการป้องกันน้ำท่วมเพราะสามารถกันน้ำหลากจากแม่น้ำยมที่ไหลผ่านเมือง ทางตะวันตกได้อีกด้วย

- ป้อมประตูเมือง เมืองแพร่มีประตูเมืองประจำทิศ มีหลักฐานปรากฏประตูเมือง 4 ประตู ในแต่ละทิศของกำแพงเมือง โดยประตูเมืองทั้งสี่สัมพันธ์กับทิศอันเป็นมงคลของเมือง คือ

- ประตูชัย อยู่ทางทิศตะวันออกของเมือง ซึ่งถือเป็นทิศมงคล สำหรับการออกไปรบและกลับจากการรบ เป็นที่ต้อนรับแขกบ้านแขกเมือง และเป็นประตูที่เชื่อมต่อกับถนนโบราณ ซึ่งตรงไปสู่พระธาตุช่อแฮ ประตูศรีชุม อยู่ทางตะวันตกเฉียงเหนือ ติดกับวัดศรีชุม ซึ่งเป็นวัดเก่าแก่วัดหนึ่งในเขตกำแพงเมืองแพร่ ประตูนี้เป็นทางออกไปสู่ทำน้ำในแม่น้ำยม ทำน้ำในบริเวณนี้จึงมีชื่อว่า “ทำน้ำศรีชุม”

- ประตูยั้งม้า หรือประตูเลี้ยงม้า อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของเมือง มีขนาดเล็กเป็นจุด พักมาของผู้ที่จะเดินทางเข้าเมือง เดิมเรียกว่าประตูหัวเวียงอาจจะเอาคำว่าหัวไปไว้กับหัววงก็ได้ “ยั้ง” ภาษาเหนือแปลว่าเลิกหรือหยุดเมื่อใครเดินทางเข้าเมืองต้องนำมาไปผูกไว้รอบๆบริเวณนี้ให้ม้ากินหญ้าจึงมี คอกม้า และเกือกม้าหลงเหลือให้เห็นกันรวมทั้งมีร้านรับทำเกือกม้าและซ่อมเกือกม้าด้วย

- ประตูมาร หรือประตูผี อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของเมือง ในอดีตเป็นประตูทางผ่านในการ นำศพไปเผาหรือฝังนอกเมือง โดยไม่ให้ผ่านหน้าคัมเจ้าหลวงหรือจวนผู้ว่าราชการจังหวัด ทั้งศพเจ้านายและสามัญชนก็จะเผาที่ประตูมารเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ประตูมรายังใช้เป็นที่พักพิงหรือที่หลบภัย ผู้กระทำความผิด บริเวณนี้มีพระพุทธรูปชื่อ “หลวงพ่อบุญรอด” ซึ่งนักโทษประหารมักจะมากราบไหว้เป็นประตูออกไปสู่แดนหรือป่าช้า สำหรับประตูใหม่ ซึ่งอยู่ใกล้กับประตูยั้งม้า ไม่นับว่าเป็นประตูเมืองเนื่องจากเพิ่งถูกสร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2482 เมื่อมีการขยายเศรษฐกิจของเมืองแพร่ออกไปด้านนอก เพื่อเป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างตัวเมืองแพร่กับถนนยันตรกิจโกศล

- ใจเมือง สันนิษฐานว่าอยู่ในบริเวณติดกับโรงเรียนนารีรัตน์ใกล้กับศาลากลางจังหวัดในปัจจุบันสภาพเป็นพื้นที่รกร้าง มีต้นไม้ใหญ่และศาลขนาดเล็กตั้งอยู่ ชาวบ้านเรียกว่า “ตบผี” ต่อมา มีการตัดต้นไม้ใหญ่ออกและนำเอาหลักศิลาจารึกหลักหนึ่งมาไว้แล้วยึดเป็นหลักเมือง ส่วนช่วงเมืองแพร่หรือลานกว้างพื้นที่ระหว่างวัดศรีชุมไปจนถึงวัดพระบาทมิ่งเมือง ช่วงเมืองนี้ใช้เป็นที่ประกอบพิธีกรรมทางศาสนาและการเมือง เรียกว่า “สนามหลวง” สวนสาธารณะของเมืองเก่า สันนิษฐานว่าน่าจะเป็นบริเวณกลางเวียงที่อยู่ระหว่างคัมเจ้าหลวงไปจนถึงวัดหัวข่วงกับวัดพระบาทมิ่งเมืองวรวิหาร สร้างขึ้นโดยรวมวัดโบราณ 2 วัด ได้แก่ วัดมิ่งเมือง และวัดไชยอารามพระบาท ซึ่งตั้งอยู่ห่างกันเพียงชอยกันเท่านั้น กล่าวกันว่าวัดมิ่งเมืองเป็นวัดที่มีผู้ครองนครเป็นมคทายก ส่วนวัดไชยอารามพระบาทเป็นวัดที่อุปราชหรือเจ้าหอหน้าเป็นมคทายก เมื่อครั้งยังมีเจ้าผู้ครองนคร วัดทั้งสองมีความเจริญรุ่งเรือง และมีความมั่นคง แต่ต่อมาเมื่อเปลี่ยนระบบการปกครองเป็นแบบไม่มีเจ้าผู้ครองนคร และราษฎรจำนวน

มากได้อพยพไปอยู่ที่วัดอื่น วัดทั้งสองถูกทอดทิ้งอยู่ในสภาพทรุดโทรม คณะสงฆ์และคณะกรรมการจังหวัดแพร่ พิจารณาเห็นว่าวัดทั้งสองตั้งอยู่ติดกันมากสมควรให้รวมเป็นวัดเดียว เมื่อปี พ.ศ. 2492 และมีชื่อใหม่ว่า “วัดพระบาทมิ่งเมือง” และได้เป็นอารามหลวงชั้นตรีชนิดวรวิหาร มีชื่อเรียกเป็นทางการว่า วัดพระบาทมิ่งเมืองวรวิหาร เมื่อปี พ.ศ. 2498 ปูชนียวัตถุสำคัญของวัดคือ พระพุทธโกศัยศิริชัย มหามหาศากยมุณี พระคู่บ้านคู่เมืองของจังหวัด พระเจดีย์มิ่งเมือง ซึ่งเป็นเจดีย์เก่าแก่และรอยพระพุทธรูปบาทจำลอง

- หลวงพ่อพุทธรวิจิตมาร พระพุทธรวิจิตมาร เดิมเรียกว่า (พระเจ้าหัวกุด) หรือ “หลวงพ่อเศียรขาด” ประดิษฐานอยู่ ณ บริเวณโรงเรียนการป่าไม้แพร่ เป็นพระพุทธรูปที่ได้รับการบันทึกว่าเป็นพระพุทธรูปที่ศักดิ์สิทธิ์สวยงาม 1 ใน 20 พระพุทธรูปของประเทศไทย ซึ่งเป็นที่เลื่อมใสศรัทธาของนักศึกษาที่เข้าไปเรียนในโรงเรียนการป่าไม้แพร่ หรือโรงเรียนการป่าไม้

- คู่มเจ้าหลวงเมืองแพร่ ตั้งอยู่บนถนนคู่มเดิม ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ ห่างจากศาลากลางจังหวัดแพร่ 200 เมตร ตรงข้ามกับโรงเรียนนารีรัตน์จังหวัดแพร่และศาลหลักเมืองแพร่ สร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2435 มีสถาปัตยกรรมผสมยุโรปสมัยรัชกาลที่ 5 สร้างขึ้นสมัยเจ้าพิริยเทพวงศ์ ซึ่งเป็นเจ้าผู้ครองเมืองแพร่องค์สุดท้าย (เจ้าหลวงเทพวงศ์หรือพระยาพิริยวิไชย) เมื่อ พ.ศ.2435 คู่มแห่งนี้เป็นอาคารโอโถงมีประตู หน้าต่างทั้งหมด 32 บาน รอบตัวอาคารประดับด้วยลวดลายไม้แกะสลัก ตัวอาคารสร้างด้วยอิฐถือปูนทั้ง 2 ชั้น ไม่มีการฝังเสาเข็มแต่ใช้ไม้ซุงท่อนเป็นไม้เนื้อแข็ง เช่นไม้ประดู่รองรับฐานเสาทั้งหลังห้องกลางเป็นห้องที่บแสงสว่างส่องเข้าไปไม่ได้ใช้เป็นที่คุมขังทาสบริวารที่ทำผิดร้ายแรงส่วนห้องทางปีกซ้ายและขวามีช่องพอให้แสงสว่างส่องเข้าไปได้บ้างใช้เป็นที่คุมขังผู้ที่มีความผิดชั้นลหุโทษ คู่มเจ้าหลวงเคยใช้เป็นที่ประทับแรมของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถเมื่อคราวที่เสด็จมาเยี่ยมเยียนราษฎรจังหวัดแพร่ ในระหว่างวันที่ 15 – 13 มีนาคม 2503 และได้รับพระราชทานรางวัลจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีให้เป็นสถาปัตยกรรมดีเด่นประเภทอาคารสถาบันและสาธารณะ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2536

- บ้านวงศ์บุรี สร้างเมื่อ พ.ศ. 2540 โดยเจ้าพรหม (พลวงพงษ์พิบูลย์) และเจ้านันทาวงศ์บุรีธิดาเจ้าบุรี (พระยาบุรีรัตน์) ช่างที่สร้างบ้านหลังนี้มาจากเมืองกวางตุ้งประเทศจีน และใช้ช่างไม้พื้นถิ่นเป็นบ้านไม้สักสองชั้นแบบยุโรปประยุกต์ฐานเป็นอิฐ และซีเมนต์สูงจากพื้น 1 เมตรหลังคาสองชั้นมีช่องระบายลม ระหว่างชั้นที่สองเพื่อเพิ่มการไหลเวียนของอากาศ เป็นบ้านทรง “ขนมปังขิง” ซึ่งนิยมในยุครัชกาลที่ 5 เนื่องจากบ้านหันหน้าเข้าทางทิศตะวันตกเฉียงใต้จึงมีลมพัดเย็นในฤดูร้อน บ้านทรงปั้นหยา 2 ชั้น เพดานสูง หลังคาสูงจุดเด่นของอาคารคือลวดลายไม้แกะสลักที่หน้าจั่วชายคากระเบื้องช่องลมชาน้ำหน้าต่างและประตู ภายในบ้านตกแต่งด้วยสิ่งของเครื่องใช้เก่าแก่ของตระกูลที่ถ่ายทอดกันมาหลายชั่วอายุได้แก่เครื่องเรือน เครื่องเงินเครื่องปั้นดินเผาเอกสารที่สำคัญเช่น เอกสารการซื้อขายทาส เอกสารการซื้อขายเพชร เอกสารจ้ จงเหยียบย่ำที่ดิน บ้านวงศ์บุรีได้รับรางวัลอนุรักษ์ดีเด่นปี 2536 ของสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์

- วัดหลวง อยู่ที่ถนนคำลือ เป็นวัดคู่บ้านคู่เมืองแพร่ สันนิษฐานว่าสร้างขึ้นพร้อมกับการสร้างเมืองแพร่ สิ่งสำคัญภายในวัดได้แก่ พระธาตุไชยช่างคำเป็นศิลปะเชียงแสน พระเจ้าแสนหลวง และตุ่มไม้สัก กระดังศิลปะแบบพม่า และยังเป็นที่ตั้งของหอวัฒนธรรมเมืองแพร่ ซึ่งรวบรวมวัตถุโบราณในท้องถิ่นและ พระพุทธรูปเก่าแก่อายุหลายร้อยปีไว้อีกด้วย

- วัดศรีชุม สร้างขึ้นในสมัยขุนหลวงพล เจ้าผู้ครองเมืองแพร่ เดิมชื่อ “วัดฤๅษีชุม” เป็นวัดที่มีความงดงาม มีเจดีย์หุ้มด้วยทองคำ ต่อมาพม่าทำสงครามขยายอาณาเขตจึงเผาวัดและชนของมีค่าของวัดไปทำ ให้กลายเป็นวัดร้าง ต่อมา พ.ศ. 2322 อุปราชเมืองสุโขทัยได้เสด็จมาสร้างเจดีย์ช่อแพร (พระธาตุช่อแฮ) ได้มาพำนักที่คุ้มเจ้าหลวงเมืองแพร่ ทรงเห็นทำเลที่เหมาะสมและเห็นซากเจดีย์เก่า จึงได้ร่วมกับเจ้าเมืองแพร่ บูรณะวัดขึ้นตามลักษณะวัดสมัยสุโขทัย บูรณะเจดีย์ สร้างวิหาร พระยืนองค์ใหญ่ กำแพงวัดด้านหน้า และได้เปลี่ยนชื่อวัดเป็น “วัดศรีชุม” จนถึงปัจจุบัน สันนิษฐานสร้างขึ้นโดยลูกหลานเจ้านครแพร่

- วัดพงษ์สุนันท์ ตั้งอยู่บนถนนคุ้มเดิม ตำบลในเวียง อำเภอเมือง พระประธานในโบสถ์เป็นพระพุทธรูปปางมารวิชัยที่สง่างามมาก อายุประมาณ 568 ปี เป็นพุทธรูปของพระนางหอมุกข์ พระสนมเอกของพระเจ้าติโลกราช เจ้าครองนครเชียงใหม่ แต่เดิมชื่อ “วัดปงสนุก” ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น วัดพงษ์สุนันท์ พร้อมกับการขอพระราชทานวิสุงคามสีมา วัดพงษ์สุนันท์เคยเป็นสถานที่ตั้ง รร.วัฒนาวิทยามาก่อน ได้รับการบูรณปฏิสังขรณ์เรื่อยมา มีซุ้มประตุมงคล 19 ยอด ที่สวยงาม พระพุทธรูปพระสุรัสวดีประทานพรสมเด็จพระพุทธศากยมนีบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระศรีรุ่งเรืองเมืองโกศัย

- วัดพระนอน สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2437 ตั้งอยู่ใกล้กับวัดหลวงบนถนนพระนอนเหนือ มีพระอุโบสถแบบเชียงแสน คือไม่มีหน้าต่าง แต่ทำเป็นช่องรับแสงแทน ส่วนหน้าบันแกะสลักอย่างงดงาม เป็นลายก้านขด มีภาพรามเกียรติ์ประกอบ ส่วนวิหารตกแต่งชายคาด้วยไม้ฉลุ โดยรอบภายในประดิษฐานพระพุทธรูปปางสี่ไสยาสน์ เป็นพระพุทธรูปปูนปั้นยาว 4 เมตร ลงรักปิดทองตลอดองค์

- วัดหัวข่วง เดิมชื่อวัดหัวข่วงสิงห์ชัย ก่อสร้างขึ้นในสมัย พ.ศ. 1387 ขุนหลวงพลเจ้าหลวงเมืองแพร่เป็นผู้สร้าง ต่อมามีการบูรณะซ่อมแซมเรื่อยมาและภายหลังได้เปลี่ยนชื่อเป็น วัดหัวข่วง นับว่าเป็นวัดที่สร้างมานานนับพันกว่าปี

- วัดเซตวัน สร้างเมื่อประมาณ พ.ศ. 2400 นับถึงปัจจุบันอายุกว่า 153 ปี เจ้าอาวาสวัดหลวงในขณะนั้นพาคณะศรัทธาญาติโยมมาบุกเบิกสร้างเป็นที่พักสงฆ์ ฤๅษี และเสนาสนะ ซึ่งส่วนใหญ่ทำด้วยไม้ วิหารของวัดสร้างแบบไม่มีเสากลาง ผนังสร้างด้วยวิธีการแบบโบราณใช้ดินก่ (อิฐมอญ) ก่อฉาบด้วยดินเหนียว ผสมด้วยน้ำตมหนังวัวควาย การก่ออิฐนำเอาใบตองรองอิฐไว้เพื่อล่อให้ปลวกมากัดกินใบไม้และได้นำดินขึ้นมาเกาะยึดอิฐทำให้แข็งแรงมาก พระธาตุด้านวิหารเป็นแบบล้านนาใช้ดินก่ (อิฐมอญ) ผสมดินเหนียวเช่นกัน

- วัดศรีบุญเรือง ตั้งอยู่ถนนวิชัยราชา ประวัตีผู้สร้างวัด จากการสืบค้นหาประวัติของการสร้างวัดศรีบุญเรืองไม่ปรากฏเอกสารหรือหลักฐานใด ๆ ยืนยันแน่ชัดเจนว่าใครเป็นผู้สร้าง และสร้างในสมัยใด แต่จากคำบอกเล่าของผู้เฒ่าผู้แก่ที่เชื่อถือได้ วัดศรีบุญเรืองสร้างมานานกว่า 200 ปีขึ้นไป และได้มีการเริ่มต้น บันทึกกันเริ่มที่ พญาแสนศรีขาวเป็นผู้บูรณปฏิสังขรณ์ บุตรของพญาแสนศรีขาวคือ พญาประเสริฐชนะสงคราม ราชภักดีต่อมา “แม่เจ้าคำป้อ” ซึ่งเป็นบุตรของพระยาประเสริฐฯ ได้สมรสกับ “พระวิชัยราชา” (นามเดิมว่า ขัติ หรือเจ้านานขัติ) เป็นกำลังสำคัญในการบูรณะซ่อมแซม และอุปการะวัดนี้มาตลอดอายุขัยของท่านทั้งสอง หากจะสันนิษฐานการสร้างวัดศรีบุญเรืองนี้ แบ่งได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางสถานที่ตั้งของวัด และแนวทาง ประวัติศาสตร์การสืบเชื้อสายของเจ้าหลวงเมืองแพร่ หลักฐานของสถานที่ตั้ง การสร้างบ้านแปลงเมืองสมัย โบราณ การปกครองทางฝ่ายเหนือจะมี

เจ้าผู้ครองนคร หรือเจ้าหลวงปกครองในแต่ละเมือง ภูมิภาคที่ตั่งก็ คือ คุ่มเจ้าหลวงจะอยู่ตรงกลาง สร้างกำแพงเมืองล้อมรอบ มีประตูเข้า – ออก 4 ทิศด้านนอกกำแพงเมืองมีคูน้ำ ล้อมรอบ ส่วนลูกหลานผู้สืบเชื้อสายเจ้าหลวงได้สร้างบ้านเรือนกระจัดกระจายอยู่ภายในกำแพงเมืองนั้นเรียกว่า ในเวียง ส่วนผู้อยู่นอกกำแพงเมืองออกไปเรียกว่า นอกเวียง หลังจากสร้างบ้านแปลงเมืองได้ไม่นานจึงได้มีการ สร้างวัดขึ้น การสร้างวัดในแต่ละวัดจะต้องมีเนื้อที่มากกว่าการสร้างบ้านเรือน ก็เลยมีความคิดที่จะสร้างอยู่ติดกับกำแพงเมืองวัดพระร่วง ตั้งอยู่เลขที่ 13 ถนนพระร่วง ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ เป็นวัด ที่เก่าแก่มิมาตั้งแต่โบราณกาล สร้างขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2310 ที่มาของชื่อวัดพระร่วง วัดพระร่วงแต่เดิม สันนิษฐานว่ามีชื่อนี้ แต่จะเป็นชื่อใดนั้นไม่มีหลักฐานปรากฏ จากคำบอกเล่าของผู้เฒ่าผู้แก่ ทราบว่า สมัยก่อนวัดนี้เดิมมีผู้คนเรียกว่า “วัดพญาร่วง” “ช่วง” ซึ่งเป็นสำเนียงภาษาพื้นเมือง ตรงกับภาษาไทยกลางว่า “ร่วง” เพราะภาษาเหนือออกเสียงตัว “ร” เป็นเสียงตัว “ฮ” เช่น “เรือน” เป็น “เฮือน” “รัก” เป็น “ฮัก” “เรา” เป็น “เฮา” เป็นต้น ดังนั้นถ้าจะเรียกชื่อวัดนี้เป็นภาษาไทยกลางก็คือ “วัดพญาร่วง” ซึ่งคำๆ นี้จะตรงกับ คำที่ชาวไทยล้านนานิยมเรียกชื่อพ่อขุนรามคำแหงว่า “พญาร่วง” คือ “พญาช่วง” นั่นเอง (ร่วง แปลว่า รุ่งเรือง) ซึ่งน่าจะเป็นไปได้ว่า ผู้สร้างวัดพระร่วง (พญาช่วง) คือ พญาสิทธิ สร้างขึ้น นอกจากจะสืบทอดพระพุทธศาสนาแล้วคงสร้างขึ้นเฉลิมพระเกียรติยศ ถวายเป็นพระราชสุติแด่พ่อขุนรามคำแหงตามที่ชาวล้านนานิยมเรียกพระนามว่า “พญาร่วง” ซึ่งเป็น “พระมหาธรรมราชาผู้ปู่...” ที่ปรากฏในศิลาจารึกที่ สอดคล้องกันทั้งสองหลักคือ ศิลาจารึกวัดป่ามะม่วงและศิลาจารึกวัดป่าแดง วัดพญาช่วง จะเปลี่ยนเป็นวัดพระ ยาช่วง หรือวัดพระร่วง เมื่อใดไม่มีหลักฐานปรากฏ แต่ปัจจุบันผู้คนทั่วไปก็จะเรียกชื่อวัดนี้ว่า “วัดพระร่วง” ซึ่งก็เช่นเดียวกับชื่อของวัดหลวงสมเด็จพระมหาธรรมราชาสิทธิโปรดพระราชทานนามไว้ พอเวลาผ่านมานาน ผู้คนได้เรียกชื่อวัดว่า “วัดหลวง” โดยตัดคำว่า “สมเด็จพระ” ออกไป ซึ่งคนรุ่นหลังก็ไม่สามารถหาเหตุผลได้ และ “วัดพระยาช่วง” ก็ถูกตัดคำว่า “ยา” ออกไป (คำว่า “พระยา” เป็นคำที่แสดงถึงบรรดาศักดิ์ที่ต่อจาก “พระ” ขึ้นไป) คงเหลือเพียงคำว่า “วัดพระร่วง” トラบเท่าทุกวันนี้

- วัดสระป่อแก้ว สร้างขึ้นมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2414 นับถึงปัจจุบันครบ 130 ปี โดยได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2552 โดยวัดนี้เป็นของชนเผ่าพม่า มีสถาปัตยกรรมแบบพม่าทั้งหมด ซึ่งผู้สร้างวัดคือชุมชนพม่าที่มาจากเมืองหงสาวดี ย่างกุ้ง เมืองมณฑลตะเล ซึ่งเข้ามาค้าขายและเป็นลูกจ้างของบริษัท อิตส์เอเชียติก เป็นบริษัทของชาวอังกฤษที่เข้ามาทำสัมปทานป่าไม้ ในจังหวัดแพร่ จึงเป็นเหตุให้เกิดชุมชนและวัดขึ้น และมีรกรากอยู่ในจังหวัดแพร่ โดยมีสัญลักษณ์ที่สำคัญคือ สระน้ำโบราณซึ่งปัจจุบันคืออาคารสำนักงานโทรศัพท์จังหวัดแพร่อยู่ข้างวัด บ่อทางใต้วัดเป็นบ่อน้ำโบราณ และแก้วคือต้นไม้ใหญ่อยู่หน้าวัดทางทิศตะวันตก จึงรวมของทั้ง 3 มาเป็นชื่อวัดคือ วัดสระป่อแก้ว

- วัดจอมสวรรค์ ตั้งอยู่บนถนนยันตรกิจโกศล ห่างจากศาลากลางจังหวัด 1 กิโลเมตร เป็นวัดไทยใหญ่ สร้างแบบสถาปัตยกรรมพม่า ตัวอารามเป็นไม้ล้วน เพดานและเสาฉลุไม้ประดับกระจกสีงดงามวิจิตร บรรจง โบราณวัตถุภายในวัดได้แก่ หลวงพ่อसान เป็นพระพุทธรูปที่สร้างโดยใช้ไม้ไผ่สานลงรักปิดทอง พระพุทธรูปปางช้าง ศิลปะพม่า คัมภีร์ภาษาซ้าง หรือคัมภีร์ปาตีโมกข์ โดยนางาซ้างมาบดแล้วอัดเป็นแผ่นบางๆ เขียนลงรักแดงจารึกเป็นอักษรพม่า

- พิพิธภัณฑ์เสรีไทย เมื่อขบวนการเสรีไทยคือหนึ่งในหน้าประวัติศาสตร์ของเมืองแพร่ ที่ควรค่าแก่การจดจำ ด้วยเมืองแพร่นั้นคือศูนย์กลางของขบวนการเสรีไทยในภาคเหนือ และเพื่อเก็บรักษาความทรงจำอันมีค่านี้ไว้ คุณฤชงค์ กันทาธรรม บุตรชายของนายทอง กันทาธรรม อดีตหัวหน้าเสรีไทยสายแพร่ จึงได้ริเริ่ม สร้างพิพิธภัณฑ์ เสรีไทยแพร่ขึ้นในปี พ.ศ.2550 ซึ่งนอกจากจะเป็นการรำลึกถึงวีรกรรมอันยิ่งใหญ่ของบรรพบุรุษผู้กล้าในยุคนั้นแล้ว ยังเป็นการเล่าเรื่องราวสำคัญในอดีตของเมืองแพร่ให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้ โดยภายใน พิพิธภัณฑ์นั้น มีการประดับรูปภาพ ให้ความรู้เรื่องขบวนการเสรีไทยพร้อมประวัติต่างๆ ให้ศึกษา นอกจากนี้ยังมีโซนจำหน่ายสินค้าต่างๆ เช่น เสื้อ แก้ว กาแฟ พวงกุญแจ สำหรับผู้สนใจอยากซื้อเก็บไว้เป็นที่ระลึก ขบวนการ เสรีไทยในภาคเหนือนั้นมีศูนย์กลางอยู่ที่เมืองแพร่ โดยมีนายปรีดี พนมยงค์ และนายทอง กันทาธรรมเป็นหัวแรง หลักในปฏิบัติการครั้งแรก เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2487 ที่เรียกว่า ปฏิบัติการหอทพูท โดย ร.ท.บุญมาก เทศบุตร และ ร.ต.วิมล วิริยะวิทย์ เป็นผู้ปฏิบัติการกิจกรรมโคตรมลงที่แพร่ พร้อมสัมภาระและมีศูนย์บัญชาการอยู่ที่บ้านหนองม่วงไข่ โดยได้รับการสนับสนุนทางอากาศด้วยการกระโดดร่มครั้งต่อไปอีก 3 ครั้ง ซึ่งเป็นระยะที่ได้ตั้งศูนย์ไซเรนขึ้นที่กรุงเทพฯ

- พิพิธภัณฑ์บ้านเทพ แหล่งเรียนรู้แห่งใหม่ในจังหวัดแพร่ ที่เกิดแนวคิดของเจ้าของ ที่ต้องการ นำข้าวของเก่าเก็บทั้งหมดของพ่อที่สะสมไว้ มาเปิดเป็น "พิพิธภัณฑ์บ้านเทพ" ให้นักท่องเที่ยวเข้าชมได้ทุกวัน พิพิธภัณฑ์บ้านเทพ ตั้งอยู่ในตำบลเวียง ไม่ไกลจากประตูชัยเมืองแพร่มากนัก ภายในพิพิธภัณฑ์แบ่งพื้นที่จัด แสดงออกเป็นสวนให้นักท่องเที่ยวค่อยๆ ได้เดินชมศึกษาหาความรู้ได้แบบใกล้ชิดสำหรับข้าวของเก่า ๆ ใน “พิพิธภัณฑ์บ้านเทพ” ที่นักท่องเที่ยวมาแล้วต้องห้ามพลาดชม อาทิ ประตูป่าไม้สัก สูง 5 เมตร ซึ่งทำจากต้น สักขนาดใหญ่เพียงต้นเดียวเสาไม้สักต้นใหญ่ขนาด 3-4 คนโอบ ชุดเฟอร์นิเจอร์ฝังมุก เครื่องลายคราม เครื่อง ทองเหลืองโบราณ ชุดกระดานกรบโบราณ เครื่องกระเบื้อง ไปจนถึงเงินพดด้วงทองคำในแต่ละสมัย

- กาดกองเก่า กาดพระนอน และกาดพงษ์สุนันท์ เป็นตลาดชุมชน (กาด) ที่จัดทุกวันเสาร์ บนถนนคำลือ เชื่อมระหว่างชุมชนพระนอน พงษ์สุนันท์ วัดหลวง เขตเวียง เป็นตลาดหรือกาด ที่จำหน่ายสินค้า พื้นเมือง ผลิตภัณฑ์ชุมชน อาหารพื้นเมือง ของใช้พื้นเมือง เช่น เสื้อผ้าพื้นเมือง กับข้าวเมือง ผักพื้นเมืองต่างๆ และชมการแสดงดนตรีและการละเล่นพื้นเมือง ปัจจุบันเป็นตลาดที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก

- ช่างวัฒนธรรม อยู่บริเวณตรงข้ามศาลากลางจังหวัดแพร่ เป็นสถานที่จัด กาดสามวัย บริหาร จัดการ โดย เทศบาลเมืองแพร่ เป็นตลาดที่มีสินค้า อาหารพื้นเมือง ผักพื้นบ้าน ผลไม้ตามฤดูกาล ของจังหวัดแพร่ที่หลากหลาย จัดขึ้นทุกวันศุกร์ เวลา 16.00-20.00 น.พร้อมชมการแสดงศิลปวัฒนธรรมการประกวดต่าง ๆ มากมาย

วิสัยทัศน์เทศบาลเมืองแพร่

"เมืองน่าอยู่ เชิดชูการศึกษา ก้าวหน้าศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว ไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด สิ่งแวดล้อมไม่เป็นพิษ ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน"

โครงการให้บริการที่ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2567 มีดังนี้

1. งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

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

วุฒิไกร ดวงพิกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนทุกหมู่บ้านในตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน อายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

เจนจิรา ปึกษา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็น

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านเวลา ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ได้ผลว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

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

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

บรรดิษฐ์ เรืองศรี. (2550 : 65) ได้ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ความถี่ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่แตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การดำรงตำแหน่งทางสังคม การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่มีความถี่การรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วน

ตำบล จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลออกกระป๋อง มากกว่า
ประชาชนกลุ่มอื่นๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นเหตุผลให้บุคคลมีความเชื่อถือ และ แสดงความคิดเห็น
ในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป จึงมีผลให้มีความพึงพอใจต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล
แตกต่างกันออกไปด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแพร่ ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2567 (ต.ค. 2566 – ก.ย. 2567) ใน 4 โครงการ คือ

- | | |
|---|--------------|
| 1 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | จำนวน 150 คน |
| 2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | จำนวน 500 คน |
| 3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน 200 คน |
| 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | จำนวน 200 คน |

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 430 คน ดังนี้

1 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	กลุ่มตัวอย่าง	80 คน
2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	กลุ่มตัวอย่าง	150 คน
3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	กลุ่มตัวอย่าง	100 คน
4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	กลุ่มตัวอย่าง	100 คน

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการ งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

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

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ติดต่อประสานงานกับเทศบาลเมืองแพร่ ให้ทำการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถามของคณะผู้ศึกษา ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.4.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการงานบริการของเทศบาลเมืองแพร่

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.5.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจมาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.5.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 หาค่าร้อยละ(Percentage) ดังนี้

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

3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ดังนี้

1. กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ

พึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 5

พึงพอใจ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4

เฉย ๆ มีค่าคะแนนเท่ากับ 3

ไม่พึงพอใจ มีค่าคะแนนเท่ากับ 2

ไม่พึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

2. คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

$$\text{คะแนนรวม} = (\sum_n^1(S)/Q) * (100/5)$$

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

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต.ค. 2566 - ก.ย. 2567) ซึ่งสอบถามความคิดเห็นประชาชนในเขตรับผิดชอบ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ จำนวน 4 งาน มีจำนวนผู้รับบริการดังรายละเอียดต่อไปนี้

1 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน 150 คน
2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	จำนวน 500 คน
3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 200 คน
4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน 200 คน

ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ทั้ง 4 งาน

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 430 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	กลุ่มตัวอย่าง 80 คน
2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	กลุ่มตัวอย่าง 150 คน
3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	กลุ่มตัวอย่าง 100 คน
4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	กลุ่มตัวอย่าง 100 คน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้คือ

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ แยกตามงานที่ให้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวม

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ แยกตามงานที่ให้บริการ

4.1.4 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบคำถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แยกตามเพศ

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

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 เป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แยกตามสถานภาพ

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

จากตารางที่ 4.2 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 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 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 4.3 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 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 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 4.4 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 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 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 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ลูกจ้าง 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 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านโยธาและการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.2 และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก
คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ
ของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการ
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.0 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ
92.5 และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91.0 และมีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 89.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	56 (70.0)	8 (10.0)	16 (20.0)	-	-	90.0
2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และ เครื่องมือในการให้บริการ	58 (72.5)	11 (13.8)	11 (13.8)	-	-	91.7
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือใน การให้บริการ	57 (71.3)	9 (11.3)	14 (17.5)	-	-	90.7
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือ ประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย	62 (77.5)	10 (12.5)	8 (10.0)	-	-	93.5
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ	60 (75.0)	11 (13.8)	9 (11.3)	-	-	92.7
รวม	73.3	12.3	11.3	-	-	91.7

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านโยธาและการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.7 และเมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย มีความ
พึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน
สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 92.7 คุณภาพและความทันสมัยของ
อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือ
ในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.7 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านโยธาและการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.8 และเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า มีการให้บริการหลายช่องทาง มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.5
รองลงมาคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 92.2 มีช่องทางการ
ให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน
และมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.0 และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ
ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ในภาพรวม

รายการ N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. 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 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ
ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.7 และ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ตามลำดับ

4.1.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่
สาธารณะ 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 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ แยกตามสถานภาพ

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 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 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 ปี จำนวน 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 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 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 คิดเป็นร้อยละ 29.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 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 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 95.7 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.3 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 94.3 และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดใน
สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความสะอาดใน
ที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็น
ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.4
ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 93.5 มีอธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกาย
เรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.8 และมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ
92.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 96.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.6 ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่ายคิดเป็นร้อยละ 94.5 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 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 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ในภาพรวม

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

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทาง
การให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
คิดเป็นร้อยละ 95.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.9 และด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.4 ตามลำดับ

4.1.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย แยกตามเพศ

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

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบคำถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน
คิดเป็นร้อยละ 61.0 เป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย แยกตามสถานภาพ

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

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย 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 4.23 พบว่า ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 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 4.24 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย แยกตามระดับการศึกษา

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

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย 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 4.25 พบว่า ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน 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 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 91.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 มีความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 90.4 และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 100	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	63 (63.0)	26 (26.0)	11 (11.0)	-	-	90.4
2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และ เครื่องมือในการให้บริการ	66 (66.0)	17 (17.0)	17 (17.0)	-	-	89.8
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ	70 (70.0)	22 (22.0)	8 (8.0)	-	-	92.4
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย	68 (68.0)	15 (15.0)	17 (17.0)	-	-	90.2
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ	66 (66.0)	15 (15.0)	19 (19.0)	-	-	89.4
รวม	66.6	15.0	19.0	-	-	90.4

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก
คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ป้าย
ข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.2 คุณภาพ
และความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และมีการจัดสิ่ง
อำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 89.4
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ
92.2 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 มีช่องทางเพื่อ
รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 89.8 มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ
89.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

รายการ N = 100	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	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 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.1 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

4.1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แยกตามเพศ

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

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แยกตามสถานภาพ

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

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แยกตามอายุ

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

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แยกตามระดับการศึกษา

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

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แยกตามอาชีพ

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

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และ ลูกจ้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ว่างงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.8 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.2 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 97.0 มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96.4 มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.8 และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.1 และเมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความ
พึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น
ร้อยละ 96.2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็น
ร้อยละ 96.0 ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.8 และป้าย
ข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 95.2
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัยมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.8 และมีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

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

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.0 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในงานให้บริการคือ งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจในงานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวม

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (N=80)	70.1	20.5	8.6	-	-	92.1
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (N=150)	82.8	10.9	4.5	1.7	0.1	94.9
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (N=100)	66.8	18.8	14.6	-	-	90.8
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (N=100)	85.1	10.2	3.8	1.0	-	95.9
รวม	76.2	15.1	7.9	0.7		93.4

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.4 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 94.9 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 92.1 และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต.ค. 2566 - ก.ย. 2567) สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

5.1 สรุปผลการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ต.ค. 2566 - ก.ย. 2567) ใน 4 งานให้บริการคือ งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการงานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ซึ่งผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

- | | |
|--|------------------------|
| 1. งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ความพึงพอใจร้อยละ 92.1 |
| 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ความพึงพอใจร้อยละ 94.9 |
| 3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | ความพึงพอใจร้อยละ 90.8 |
| 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ความพึงพอใจร้อยละ 95.9 |

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.4

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ พร้อมในการให้บริการ มีความรอบรู้ และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์ และเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและความทันสมัย มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการหลายช่องทาง

5.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค และมีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ และมีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม เพื่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ

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

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

5.2.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

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

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

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย

5.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ และมีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ป้ายข้อความ

บอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่ายและความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการหลายช่องทาง

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลเมืองแพร่

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เทศบาลเมืองแพร่ ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับบริการเกิดความประทับใจ รองลงมาคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจงานการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในภาพรวม ทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น ควรมีการปรับลดขั้นตอนบางขั้นตอนลง เพื่อลดปัญหาความยุ่งยาก ซับซ้อน ควรมีการออกให้บริการเคลื่อนที่ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับประชาชน จัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงเพื่อความรวดเร็วในการสืบค้น นอกจากนี้ประชาชนยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความต้องการในด้านอื่น ๆ คือ ต้องการให้ปรับปรุงถนนและติดป้ายจราจรให้เหมาะสม ปรับปรุงร่องระบายน้ำ ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง เพิ่มจำนวนถังขยะให้เพียงพอ จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาเทศบาลเมืองแพร่ ต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2546) คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดนกรมการปกครอง
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่
- เจนจิรา ปักษา (2552) ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14
- เทศศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: 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 ครุฑเวช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2533). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร
- ผจงจิต์ พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

- พิน ทอพน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : หจก.น้ำกั้งการพิมพ์.
- โยธิน ศันสนยุทธ. (2535). จิตวิทยาการทำงานในองค์การ (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.
- วุฒไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มี. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- สุวิมล ตีรภานนท์. (2549). การใช้งานสถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South - Western.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). The Social Psychology of Organizations. (2nd ed). New York : John Wiley.
- Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial Attitudes and Performance. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

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

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา เทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่
จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา เทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่
จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา เทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่
จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา เทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมนำจากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากเทศบาลเมืองแพร่
จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ☒ ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเทศบาลเมืองแพร่ ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
และเทศบาลตำบล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตรงกมล สนามเขต
ตำแหน่ง อาจารย์
การศึกษาสูงสุด ปริญญาโท สาขาการบริหารงานพัฒนาสังคม
2. อาจารย์ ดร.ภาณุรังษี เตือนไธสง
ตำแหน่ง อาจารย์
การศึกษาสูงสุด ปริญญาโท สาขาการกีฬา นันทนาการและการท่องเที่ยว
3. คุณต่อพงษ์ ทับทิมโต
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ภาคผนวก ค

**โครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่ประสานความร่วมมือ กับ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งได้ดำเนินงานตามภารกิจและปณิธานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มาตรา ๗ “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ ศิลปวิทยา เพื่อส่งเสริม และสร้างความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน โดยมุ่งเน้นส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่ สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทย ฐานะครู” ในท้องถิ่นมาอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ พันธกิจสัมพันธ์กับการพัฒนาท้องถิ่น มีเป้าประสงค์ คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการบริหารงาน การบริการของหน่วยงานระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค ต่อการพัฒนาประชาชนในประเทศ

อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ 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. ๒๕๖๗” โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

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

/การสำรวจ...

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วย ๖ ประการ ได้แก่ ๑) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกา ต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจ และถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ๒) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย ๓) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ๔) หลักการความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน ๕) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างเต็มใจให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ ๖) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖)

ดังนั้น การประสานความร่วมมือในการจัดทำโครงการวิจัยฯ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน อีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และใช้ผลของการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบหาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ในการบริหารจัดการ และวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงานราชการในหน่วยงาน และเสริมพลังจุดแข็ง เพื่อให้การบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์จึงได้ประสานงานร่วมกับกับผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อจัดทำโครงการและดำเนินการตามข้อตกลงข้างต้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. กิจกรรมและรายละเอียด

- ๓.๑ ประมาณการงบประมาณและค่าใช้จ่าย
- ๓.๒ เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติต่อมหาวิทยาลัย
- ๓.๓ ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ
- ๓.๔ เตรียมการดำเนินงาน
- ๓.๕ ดำเนินการตามกำหนดการ

๔. สถานที่ดำเนินการ

- ๔.๑ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ๔.๒ พื้นที่การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการ

๕. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการโครงการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๖ เดือน ตามกิจกรรมการดำเนินงาน ดังนี้

กิจกรรม	พ.ศ. ๒๕๖๖					
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. ประสานงานโครงการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	↔					
๒. ลงนามสัญญาข้อตกลงดำเนินการโครงการ		↔				
๓. เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรูปแบบรายงาน			↔			
๔. ส่งรายงานการดำเนินงานฉบับสมบูรณ์				↔		
๕. รับงบประมาณสนับสนุนจาก อปท.จังหวัดแพร่					↔	
๖. เบิกจ่ายงบประมาณการดำเนินการโครงการ						↔

๗. งบประมาณ

งบประมาณค่าใช้จ่ายขอรับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแพร่ ดังต่อไปนี้

๗.๑ กรณีมีการเก็บรวบรวมข้อมูลงานให้บริการ จำนวน ๓ งาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เป็นเงิน ๑๒,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสองพันบาท) รายละเอียดดังนี้

ที่	รายการ	จำนวน	เป็นเงิน	หมายเหตุ
๑	นำเข้าเป็นเงินรายได้มหาวิทยาลัย ๒๐%	๒๐ %	๒,๔๐๐	
๒	ค่าดำเนินการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม งานละ ๒,๐๐๐ บาท	๓ งาน	๖,๐๐๐	
๗	ค่าวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม แห่งละ ๒,๐๐๐ บาท	๑ แห่ง	๒,๐๐๐	
๘	ค่าจัดพิมพ์รูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ ๖๐๐ บาท	๑ แห่ง	๖๐๐	
๘	ค่าวัสดุอุปกรณ์ดำเนินงาน วัสดุสำนักงาน	๑ ชุด	๑,๐๐๐	
	รวมเป็นเงิน		๑๒,๐๐๐	

๗.๒ กรณีมีการเก็บรวบรวมข้อมูลงานให้บริการ จำนวน ๔ งาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เป็นเงิน ๑๔,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันบาท) รายละเอียดดังนี้

ที่	รายการ	จำนวน	เป็นเงิน	หมายเหตุ
๑	นำเข้าเป็นเงินรายได้มหาวิทยาลัย ๒๐%	๒๐ %	๒,๘๐๐	
๒	ค่าดำเนินการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม งานละ ๑,๘๐๐ บาท	๔ งาน	๗,๒๐๐	
๗	ค่าวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม แห่งละ ๒,๐๐๐ บาท	๑ แห่ง	๒,๐๐๐	
๘	ค่าจัดพิมพ์รูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ ๖๐๐ บาท	๑ แห่ง	๖๐๐	
๘	ค่าวัสดุอุปกรณ์ดำเนินงาน วัสดุสำนักงาน	๑ ชุด	๑,๔๐๐	
	รวมเป็นเงิน		๑๔,๐๐๐	

๗.๓ กรณีมีการเก็บรวบรวมข้อมูลงานให้บริการ จำนวน ๕ งาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เป็นเงิน ๑๖,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นหกพันบาท) รายละเอียดดังนี้

ที่	รายการ	จำนวน	เป็นเงิน	หมายเหตุ
๑	นำเข้าเป็นเงินรายได้มหาวิทยาลัย ๒๐%	๒๐ %	๓,๒๐๐	
๒	ค่าดำเนินการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม งานละ ๑,๘๐๐ บาท	๕ งาน	๙,๐๐๐	
๗	ค่าวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม แห่งละ ๒,๐๐๐ บาท	๑ แห่ง	๒,๐๐๐	
๙	ค่าจัดพิมพ์รูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ ๖๐๐ บาท	๑ แห่ง	๖๐๐	
๘	ค่าวัสดุอุปกรณ์ดำเนินงาน วัสดุสำนักงาน	๑ ชุด	๑,๒๐๐	
	รวมเป็นเงิน		๑๖,๐๐๐	

๗.๔ กรณีมีการเก็บรวบรวมข้อมูลงานให้บริการมากกว่า ๕ งาน ให้คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นงานละ ๒,๐๐๐ บาท

๘. ผู้เข้าร่วมโครงการ

หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแพร่ ที่ลงนามข้อตกลงดำเนินการโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถนำผลประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้

ผู้นำเสนอโครงการ.....

(อาจารย์ ดร.สุประวีณ์ อ่อนจันทร์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่

...๑๓.... / ...พฤษภาคม... / ...๒๕๖๗....

ผู้เห็นชอบโครงการ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธันตภา กรพิทักษ์)

รองอธิการบดี

...๑๓.... / ...พฤษภาคม... / ...๒๕๖๗....

ผู้อนุมัติโครงการ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวณี สัตยาภรณ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

...๑๓.... / ...พฤษภาคม... / ...๒๕๖๗....



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ที่ ๒๒๕๓/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามที่ ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้จัดทำโครงการประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ นั้น

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

๑. กรรมการบริหารโครงการวิจัย มีหน้าที่ กำหนดกรอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับ
ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ ออกแบบการดำเนินการประเมินงานฯ ตลอดจนตรวจประเมินรายงานฉบับ
สมบูรณ์ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิตา	กรพิทักษ์	ประธานกรรมการ
๑.๒ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	กรรมการ
๑.๓ นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจผลงาน มีหน้าที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการ
จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย

๒.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตรงมกล	สนามเขต	ประธานกรรมการ
๒.๒ อาจารย์ ดร.ภาณุรังษี	เดือนไธ้	กรรมการ
๒.๓ นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

/๓.คณะนักวิจัย....

๓. คณะนักวิจัย มีหน้าที่ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ที่ประสานความร่วมมือกับศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ตามกรอบของคณะกรรมการบริหารโครงการวิจัย โดยวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การจัดทำรายงานและรายงานฉบับสมบูรณ์ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

๓.๑ อาจารย์ ดร.สุประวีณ์	อ่อนจันทร์	ประธานกรรมการ
๓.๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตรงมกล สนามเขต		กรรมการ
๓.๓ อาจารย์ ดร.ภาณุรังษี	เดือนไธสง	กรรมการ
๓.๔ อาจารย์ ดร.ชัยภูมิ	ชนะภัย	กรรมการ
๓.๕ อาจารย์ ดร.พุทธินันท์	บุญเรือง	กรรมการ
๓.๖ นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ้ย	กรรมการ
๓.๗ นายศุภสิน	ดีมี	กรรมการและเลขานุการ

๔. ผู้ปฏิบัติงานประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงาน มีหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกสนับสนุนนักวิจัยในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมโครงการฯ การดำเนินงานด้านธุรการและการเงิน การจัดส่งรูปเล่มรายงานและงานที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการบริหารโครงการวิจัย ประกอบด้วย

๔.๑ นายศุภสิน	ดีมี	ประธานกรรมการ
๔.๒ นายปราณี	ไชยแก้ว	กรรมการ
๔.๓ นายอุดมศักดิ์	สอนแก้ว	กรรมการ
๔.๔ นายเทวรินทร์	กันหา	กรรมการ
๔.๕ นางสาวมัลลิกา	ปวนเอ้ย	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ บังเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗

สั่ง ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี สัตยาภรณ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

เทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่



สำนักงานเทศบาลเมืองแพร่ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่



ตัวอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลเมืองแพร่



เครื่องมือเครื่องจักรกลในการให้บริการประชาชน เทศบาลเมืองแพร่



การเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจประชาชน เทศบาลเมืองแพร่



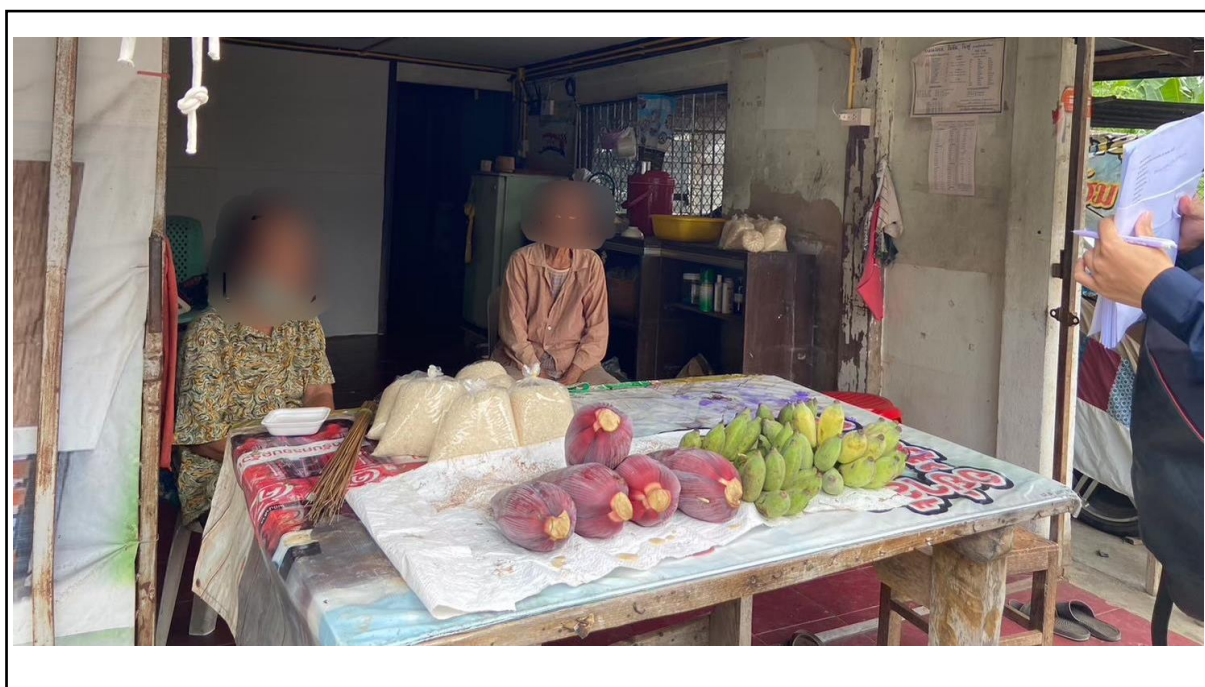
การเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจประชาชน เทศบาลเมืองแพร่



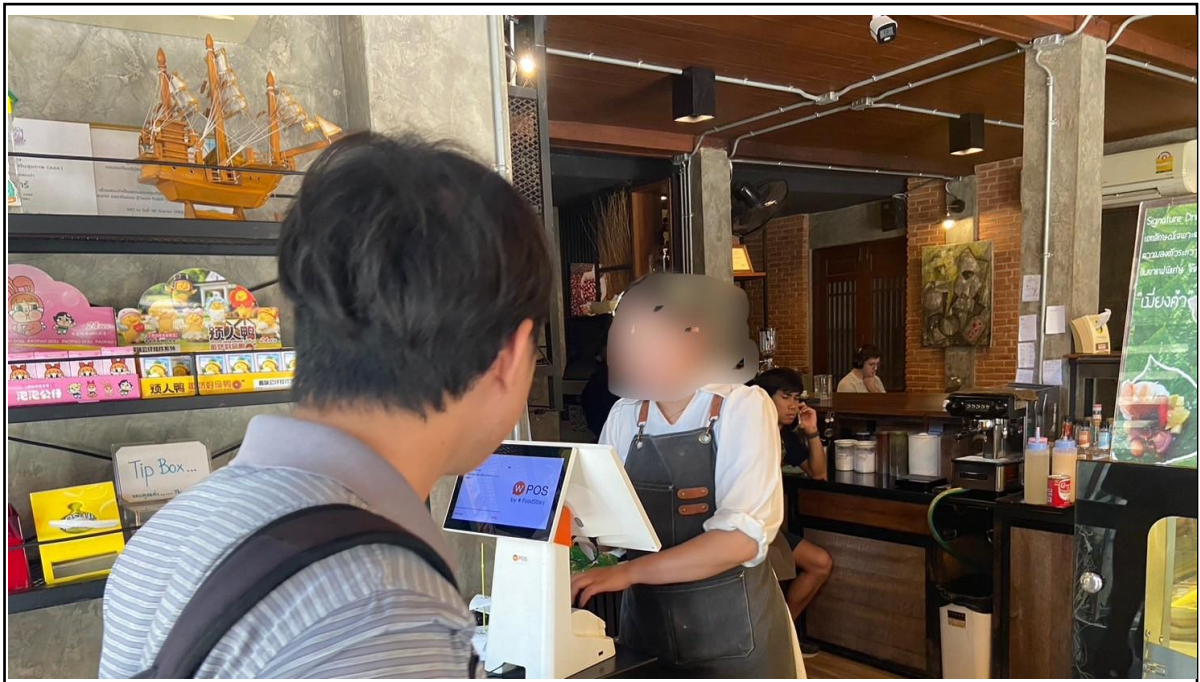
การเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจประชาชน เทศบาลเมืองแพร่



การเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจประชาชน เทศบาลเมืองแพร่



การเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจประชาชน เทศบาลเมืองแพร่



การเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจผู้ประชาชน เทศบาลเมืองแพร่



การเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจประชาชน เทศบาลเมืองแพร่