



รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลห้วยอ้อ

เสนอ

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ
ตำบลห้วยอ้อ อำเภอคลอง จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2563

จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากเทศบาลตำบลห้วยอ้อ

คำนำ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ การบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้ร่วมมือกับเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตาม อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่า ผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะทำงาน
ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การให้บริการสาธารณะ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ	10
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	12
2.6 กรอบการประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)	13
2.7 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงต้า	14
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
3 วิธีดำเนินการศึกษา	
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	40
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.3 การสร้างเครื่องมือ	41
3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	42
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการ ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ โดยแยกตามงานที่ให้บริการ	45
4.2	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม	78
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	80
5.2	อภิปรายผล	81
5.3	ข้อเสนอแนะ	84
	บรรณานุกรม	85
	ภาคผนวก	
	แบบคำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ	
	รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน	
	โครงการประชุมความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
4.1	จำนวนและค่าธรรมเนียม ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการซ่อมแซม และปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามเพศ	45
4.2	จำนวนและค่าธรรมเนียมของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม งานให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายใน ฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	45
4.3	จำนวนและค่าธรรมเนียม ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการซ่อมแซม และปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอายุ	46
4.4	จำนวนและค่าธรรมเนียม ของผู้ที่ตอบงานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและ ปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามการศึกษา	46
4.5	จำนวนและค่าธรรมเนียม ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการซ่อมแซม และปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอาชีพ	47
4.6	แสดงจำนวนและค่าธรรมเนียมของความพึงพอใจการเข้ารับบริการ โครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถาน เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	48
4.7	แสดงจำนวนและค่าธรรมเนียมของความพึงพอใจการเข้ารับบริการ โครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถาน เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	49
4.8	แสดงจำนวนและค่าธรรมเนียมของความพึงพอใจการเข้ารับบริการ โครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถาน เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของของเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
4.9	แสดงจำนวนและค่าธรรมเนียมของความพึงพอใจการเข้ารับบริการ โครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถาน เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของของเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
4.10	แสดงค่าธรรมเนียมของความพึงพอใจการเข้ารับบริการโครงการซ่อมแซมและ ปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.11	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามเพศ	53
4.12	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	53
4.34	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอายุ	54
4.14	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบงานการให้บริการงานให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามการศึกษา	54
4.15	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอาชีพ	55
4.16	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	56
4.17	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	57
4.18	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.19	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
4.20	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม	60
4.21	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. พ.ศ. 2563 แยกตามเพศ	61
4.22	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	61
4.23	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอายุ	62
4.24	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานงานให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามการศึกษา	62
4.25	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอาชีพ	63
4.26	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.27	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการ โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	65
4.28	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการ โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
4.29	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการ โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
4.30	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการโครงการ ส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม	68
4.31	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการโครงการฝึกอบรม หลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามเพศ	69
4.32	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุด ปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	69
4.33	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการโครงการฝึกอบรม หลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอายุ	70
4.34	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการงานบริการ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามการศึกษา	70
4.35	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการงานบริการ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอาชีพ	71
4.36	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.37	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านช่องทางการให้บริการ	73
4.38	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74
4.39	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75
4.40	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการโครงการฝึกอบรม หลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 ของของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม	76
4.41	แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการของของเทศบาล ตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม	77

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

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

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจ และถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นใน

ความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างตรงไปตรงมาสามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มี ประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้ง ความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้ บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และ พร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และ คุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภออลอง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ 2563 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภออลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภออลอง จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภออลอง จังหวัดแพร่

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภออลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานบริการโครงการต่าง ๆ ได้แก่

1) งานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษ ภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2) งานการให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิต น้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3) งานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4) งานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ

2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ตำบลห้วยอ้อ อำเภอคลอง จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง สภาวะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

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

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลห้วยอ้อ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

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

2.1 การให้บริการสาธารณะ

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

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

2. การบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเน้นทางการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และ มีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และ ก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าว เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

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

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐ จัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำ บริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนที่ในอนาคตจะยิ่งเพิ่ม มากขึ้น ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

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 หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

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

Hoffman and Bateson (2006). ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

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

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

1. หลักในการปฏิบัติตน

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

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

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

ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามา

ติดต่อกับสำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. หลักในการปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า – ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2) ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน

ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพทสารธารณะ

7) สะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

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

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

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

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

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

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

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

2.3) บริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

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

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความ ต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิด ความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะเชิงบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติ ที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจมีความ เกี่ยวโยงกันในลักษณะตรงกันข้าม คำสองคำนี้ใช้กับบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจมาก ที่สุด กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

Porter and Lawler (2543 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ แนวคิด หรือ ทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึง พอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง และได้รับ การตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็น อย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมาก หรือ น้อย

Shelly (1975 : 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึก ในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้ เกิดความสุข

จากความหมาย และ คำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้คือ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคล เป็นสภาวะการรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิด ความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มารับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

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

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

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

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

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

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

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

เธอร์สโตนได้เสนอให้รวบรวมข้อความที่แสดงเจตคติต่อที่หมายให้ได้จำนวนมากกว่า 100 ข้อความ โดยให้มีทั้งข้อความที่เป็นนิมานอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมานไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลางๆ ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินสินอย่างป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาแบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่างๆ

กันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าเห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

2. มาตรการวัดของลิเคิร์ต (Likert's summated rating scale)

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

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

3. มาตรการจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

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

4. มาตรการระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale)

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

5. การจัดให้มีข้อความชุดหนึ่ง ซึ่งแต่ละข้อความจะแสดงเจตคติในทิศทางเดียวกัน แต่มีความเข้มข้น หรือปริมาณของความรู้สึกแตกต่างกัน ข้อความชุดนี้จะจัดเรียงลำดับความเข้มข้นของเจตคติที่มีอยู่ในแต่ละข้อความไว้ แล้วให้ผู้เลือกตอบด้วยข้อความใดข้อความหนึ่ง โดยถือว่าคำตอบ หรือ ข้อความที่ผู้ตอบเลือกจะเป็นการยืนยันคำตอบ หรือข้อความที่แสดงความเข้มต่างๆ กัน ตั้งแต่ มากไปหาน้อย ถ้าผู้ตอบเลือกตอบว่าเป็นเพื่อนสนิท ก็จะสรุปว่า ผู้ตอบยืนยันไปจนถึงการยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมงาน และยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศด้วย ปัจจุบันมาตรวัดแบบนี้ไม่ได้รับความนิยม เพราะพบมีสภาพความเป็นจริงที่ขัดกับหลักการของมาตรวัดนี้ คือ พบว่าที่เรายอมรับคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทนั้น ไม่ได้หมายความว่าเราจะยอมรับเขาเป็นเพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงานด้วยเสมอไป

โยธิน ศันสนยุทธ์ (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับการบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำ อย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการการศึกษานั้น 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 เป็นกระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

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

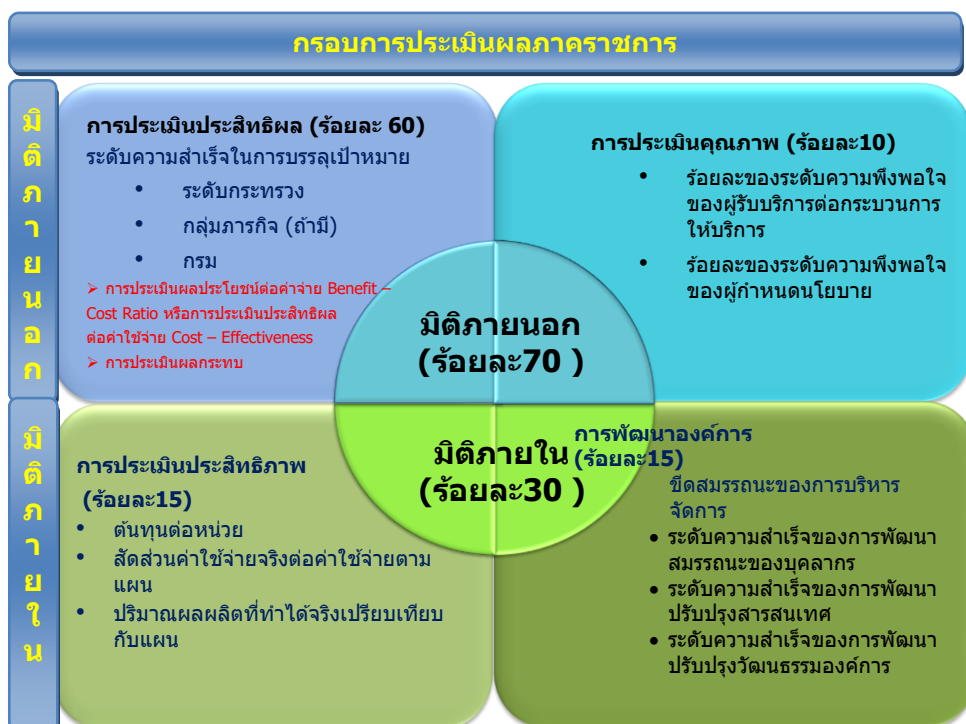
สุวิมล ติรการนันท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสารสนเทศ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนิน แผนงาน หรือโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันเวลาสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้ง เป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผน หรือโครงการที่วางไว้

การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์ การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

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

ระบบการประเมินผลภาครัฐราชการแบบบูรณาการนี้เป็นการบูรณาการการติดตามและ ประเมินผลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานประมาณ กรมบัญชีกลาง และ สำนักงาน ก.พ.ร. เข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ



ส่วนราชการจะจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิตินี้โดยมิติภายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการใช้บริการ และ กระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ การส่วนมิติภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาองค์การ

2.7 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ

ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ เดิมเป็น สุขาภิบาล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้ง สุขาภิบาลห้วยอ้อ อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ประกาศ ณ วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2499 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 73 ตอนที่ 75 หน้า 44 ลงวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2499 ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2542 และมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 90 วัน นับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา จึงมีผลใช้บังคับ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542



ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ



1. รูปพระธาตุห้วยอ้อตั้งอยู่ ณ วัดศรีดอนคำ ตำบลห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ เป็นโบราณสถานที่มีมาแต่โบราณ เมื่อสมัยพระนางจามเทวีราชธิดาภคินีเมืองละโว้ ได้เสด็จผ่านมาที่เมืองลอง ได้นำเอาพระบรมสารีริกธาตุส่วนพระอุระ(กระดูกอก) มาบรรจุไว้ ณ ดอนคำปงอ้อ ต่อมาคือพระธาตุห้วยอ้อ เป็นที่สักการบูชาของชาวเมืองลองสืบมา
2. องค์พระธาตุเปล่งรัศมีไปทั่วทิศ แสดงถึงความศักดิ์สิทธิ์คู่บ้าน คู่เมืองของชาวเมืองลอง
3. พื้นวงกลมวงในพื้นสีขาว หมายถึง เมืองแห่งพระพุทธศาสนา และเป็นเมืองแห่งวัฒนธรรมที่ดีงาม
4. พื้นวงกลมวงนอกพื้นสีเขียว หมายถึง เมืองที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยการเกษตร และมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนแบบเศรษฐกิจพอเพียง

1. ด้านกายภาพ

1.1 ลักษณะที่ตั้ง / อาณาเขต



เทศบาลตำบลห้วยอ้อ เป็นเทศบาลขนาดกลาง เป็นศูนย์กลางความเจริญของอำเภอ ลอง เป็นเขตเศรษฐกิจ เขตพาณิชย์กรรม รวมทั้งเป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอ ลอง และส่วนราชการ ต่างๆ ห่างจากตัวจังหวัดแพร่ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1023 (สายแพร่-ลอง) ระยะทางประมาณ 40 กิโลเมตร

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ มีพื้นที่ประมาณ 2.00 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,250ไร่ ประกอบด้วย 5 หมู่บ้าน ได้แก่

- 1.บ้านนาหม้อ หมู่ที่ 6
- 2.บ้านดอนทราย หมู่ที่ 7
- 3.บ้านห้วยอ้อ หมู่ที่ 8
- 4.บ้านช่วงเปา หมู่ที่ 9
- 5.บ้านดอนมูล หมู่ที่ 10

อาณาเขตติดต่อกับตำบลและหน่วยปกครองท้องถิ่นอื่น ได้แก่

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ หมู่ที่ 6 เขตเทศบาลตำบลแม่ลานนา ตำบลห้วยอ้อ
ทิศใต้	ติดต่อกับ หมู่ที่ 7,8 เขตเทศบาลตำบลแม่ลานนา และ หมู่ที่ 8 เขตเทศบาลตำบลปากกาง ตำบลปากกาง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ หมู่ที่ 9 เขตเทศบาลตำบลแม่ลานนา ตำบลห้วยอ้อ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ หมู่ที่ 7 เขตเทศบาลตำบลแม่ลานนา ตำบลห้วยอ้อ

1.2. สภาพภูมิประเทศ และลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิประเทศ เป็นที่ราบด้านตะวันตก มีลำน้ำห้วยแม่อ้อ และ ลำห้วยแม่กาง ไหลผ่านในเขตเทศบาล และทิศตะวันออกของเทศบาล เป็นที่ราบและเป็นพื้นที่การเกษตร แม่น้ำยมจะอยู่ทางทิศใต้ของเทศบาลไหลผ่านบ้านดอนมูล ห้วยแม่ลาน จะอยู่ทางทิศตะวันออกของเทศบาล ไหลผ่านบ้านดอนมูล และห้วยแม่กางอยู่ทางทิศตะวันตกของเทศบาลไหลผ่านบ้านดอนทราย

ลักษณะภูมิอากาศ จัดอยู่ในลักษณะอากาศแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู หรือแบบทุ่งหญ้า เมืองร้อน บริเวณดังกล่าวอยู่ในเขตร่องอากาศเขตร้อน ปริมาณและการกระจายของฝนจะได้รับอิทธิพลจากมรสุม 2 ประเภท คือลมตะวันตกเฉียงใต้ และลมตะวันออกเฉียงเหนือ จากลักษณะพื้นที่ของจังหวัดที่เป็นแอ่งคล้ายกระทะและภูมิประเทศเป็นภูเขา จึงทำให้สภาพอากาศแตกต่างกันมาก อากาศร้อนจัดในฤดูร้อน และหนาวจัดในฤดูหนาว

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่ประมาณปลายเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ซึ่งได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ถึง เดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – เดือนกุมภาพันธ์

1.3 สภาพเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ ค้าขายผลผลิตทางการเกษตร นอกจากนี้ยังประกอบอาชีพ เช่น การค้าขาย การตัดเย็บผ้าตีนจก อุตสาหกรรมในครัวเรือน ร้านค้าของปลีกจะอยู่สองฝากข้างทางถนนเทศบาล 1 มีประชาชนบางส่วนประกอบอาชีพรับจ้างในตัวจังหวัด และต่างจังหวัด ประชาชนส่วนใหญ่ยึดมั่นในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของภาคเหนือ และสภาพสังคมเป็นลักษณะกึ่งเมืองกึ่งชนบท ชีวิตความเป็นอยู่เรียบง่าย ลักษณะครอบครัวอยู่เป็นครอบครัวใหญ่ และให้ความสำคัญกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.1 การคมนาคม/ขนส่ง

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ตั้งอยู่ห่างจากตัวจังหวัดแพร่ประมาณ 40 กิโลเมตร การเดินทางเข้าไปในตัวจังหวัดแพร่ มีความสะดวกโดยรถยนต์ส่วนบุคคล รถยนต์โดยสาร (แพร่ - ลอง) รถตู้บริการ (แพร่ - ลำปาง) มีทางหลวงแผ่นดินที่ใช้ในการติดต่อกับอำเภอต่างๆ และจังหวัดใกล้เคียง ภายในเขตเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก (คสล.) และถนนลาดยาง

ระยะทางที่เชื่อมอำเภอใกล้เคียง

- ระยะทางจากอำเภอลองถึงตัวจังหวัดแพร่ 40 กิโลเมตร
- ระยะทางจากอำเภอลองถึงอำเภอวังชิ้น 35 กิโลเมตร
- ระยะทางจากอำเภอลองถึงอำเภอเด่นชัย 63 กิโลเมตร
- ระยะทางจากอำเภอลองถึงอำเภอสอง 90 กิโลเมตร
- ระยะทางจากอำเภอลองถึงอำเภอสูงเม่น 52 กิโลเมตร

ทางรถไฟผ่านสถานีบ้านปิน ห่างจากที่ตั้งสำนักงานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประมาณ 5 กิโลเมตร

2.2 การไฟฟ้า

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการด้านกระแสไฟฟ้า คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ทั้งหมด 2,090 ครัวเรือน

2.3 การประปา

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ได้จัดให้มีการผลิตและบริหารจัดการระบบประปาให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ใช้น้ำประปาจำนวน 1,745 ครัวเรือน ผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่นอกเขตเทศบาล 75 ครัวเรือน ส่วนที่เหลือใช้น้ำบ่อและน้ำบาดาล

2.4 การสื่อสารและการโทรคมนาคม

ภายในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีที่ทำการไปรษณีย์-โทรเลข ที่บ้านนาหม้อ หมู่ที่ 6 รวมทั้ง มีเครือข่ายวิทยุสื่อสารของที่ทำการปกครองอำเภอลอง เครือข่ายวิทยุสถานีตำรวจภูธรอำเภอลอง เครือข่ายวิทยุสาธารณสุขอำเภอลอง และเครือข่ายวิทยุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 2 และโทรศัพท์

3. ด้านเศรษฐกิจ

3.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประกอบอาชีพทางการเกษตร คือ มีรายได้จากการ ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ ค่าขายผลผลิตทางการเกษตร การพาณิชย์กรรม/การอุตสาหกรรมในครัวเรือน (การทอผ้าตีนจก) และบางส่วนมีรายได้จากการประกอบอาชีพรับจ้างทั้งในตัวจังหวัดและต่างจังหวัด

3.2 การเกษตรกรรม

ในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีการทำเกษตรกรรม เช่น การปลูกข้าว ถั่วเหลือง และพืชผักสวนครัว

3.3 การอุตสาหกรรม

การประกอบกิจการอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมภายในครัวเรือนเป็นการทอผ้า และเย็บผ้า การทำขนมจีนน้ำย้อย ซึ่งมีชื่อเสียงของอำเภอทอง และการบริการซ่อมเครื่องจักรเครื่องยนต์

3.4 การพาณิชย์กรรม/การบริการ

สภาพการพาณิชย์กรรมและการบริการ ในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีดังนี้

- มีตลาดสด 3 แห่ง ได้แก่ ตลาดสดบ้านนาหม้อ หมู่ที่ 6, ตลาดสดวัดศรีดอนคำ หมู่ที่ 7 ,และตลาดสดบ้านดอนมูล หมู่ที่ 10
- มีร้านค้าปลีกเป็นอาคาร (ห้องแถว) 1-3 ชั้น เรียงตามถนนเทศบาล 1 และมีศูนย์จำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (โอท็อป)
- มีธนาคาร 2 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย(สาขาลอง) และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(สาขาลอง)
- โรงแรม 1 แห่ง คือโรงแรมกาสะลอง หมู่ที่ 10
- สถานีบริการน้ำมัน 1 แห่ง
- สถานที่ราชการ ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอทอง, สถานีตำรวจภูธรทอง ,สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทอง,สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 2, ศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย,และส่วนราชการต่างๆที่อยู่ในที่ว่าการอำเภอทอง

3.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญคือ

1) **วัดศรีดอนคำ** ตั้งอยู่ บ้านดอนทราย หมู่ที่ 7 ตำบลห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ซึ่งเป็นที่ประดิษฐานของพระบรมสารีริกธาตุของพระพุทธเจ้า (กระดูกอก) และภายในวัดยังมี **พระเจ้าพริ้าโต** ซึ่งเป็นพระพุทธรูปที่แกะสลักจากไม้สักด้วยมีดอีโต้ , **ระฆังระเบิด** (ทำจากลูกระเบิดที่นำสลักกระเบิดออกแล้วมาทำเป็นระฆัง) สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 และเป็นที่มาของคำเล่าขานว่า “เมืองแพร่แห่ระเบิด”



วัดศรีดอนคำ



พระเจ้าพริ้าโต



ระฆังระเบิด

2) **วัดดอนมูล** (โคกสิงห์คาราม) ตั้งอยู่บ้านดอนมูล เลขที่ 90 หมู่ที่ 10 ตำบล ห้วยอ้อ อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ เดิมที่ตรงนี้เป็น (ป่าปล่อง) บ้านหนองเหิง มีพระภิกษุจากจังหวัด น่าน ชื่อ **ครูบากิตติ** ได้มาสร้างสำนักปฏิบัติธรรม ได้ 2 พรรษา ได้ถึงแก่มรณภาพลง ต่อมาได้มีพระ ครูปลัดอินตะวิไชยได้มาปรับพื้นที่สร้างวัดขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2439 ตั้งชื่อวัดว่า (โคกสิงห์คาราม) ได้ พระราชทานวิสุงคามสีมา

เมื่อปี พ.ศ. 2481 (รัชกาลที่ 8) ได้สร้างอุโบสถใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2520 ได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น **วัดดอน มูล** มาจนถึงปัจจุบันนี้ วัดดอนมูลมีพระพุทธรูปปางมารวิชัย (พระยอดขุนพล สิงห์ 3 เชียงแสน) เป็น พระต้นแบบพระยอดขุนพลกรุวัด บ้านบ่อ อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ สร้างขึ้นในสมัยเชียงแสน อายุ ประมาณ 505 ปี มีความสูง 1 เมตร 68 เซนติเมตร กว้าง 1 เมตร 22 เซนติเมตร รูปหล่อทอง สัมฤทธิ์ ลงรักชาดทั้งองค์ มีฐานบัวเข็ม พระเนตร ฝังนิลสีดำ



วัดดอนมูล

3) อนุสาวรีย์พระนางจามเทวี ตามตำนานได้มีการเล่าสืบต่อกันมาว่า สมัยพระนางจามเทวีได้เสด็จมาจากเมืองละโว้ ไปเมืองทริภุญไชย (ลำพูน) ได้นำพระบรมสารีริกธาตุของพระพุทธเจ้า เสด็จมาทางชลมารค (ทางน้ำ) พระนางได้พลัดหลงมาบริเวณที่ตั้งเมืองในปัจจุบัน แล้วกล่าวว่า “ลองขึ้นไปก่อนเถอะ” จึงเป็นที่มาของคำว่า “เมืองลอง” และได้สร้างพระเจดีย์ขึ้นที่บริเวณห้วยอ้อ (บรรจุพระบรมสารีริกธาตุของพระพุทธเจ้า) ซึ่งเป็น ”วัดศรีดอนคำ” ในปัจจุบัน ในช่วงเทศกาลจะมีการบวงสรวงอนุสาวรีย์พระนางจามเทวีขึ้นเป็นประจำทุกปี



อนุสาวรีย์พระนางจามเทวี

4) พิพิธภัณฑวัดศรีดอนคำ ตั้งอยู่ในวัดศรีดอนคำ ประกอบด้วย พิพิธภัณฑวัด และพิพิธภัณฑพระเจ้าพร้าโต้ เป็นพิพิธภัณฑที่จัดแสดงพระไม้ที่ใช้มีดอโต้ตากทำจนกระทั่งแล้วเสร็จ เป็นศิลปะล้านนา (ลื้อะ) พร้อมจัดแสดงพระไม้ที่มีผู้ศรัทธาต่อพระพุทธศาสนา แกะมาถวายเป็นพุทธบูชา กว่าอีก 2,000 องค์

5) พิพิธภัณฑ์แหล่งเรียนรู้สู่ภูมิปัญญา ตั้งอยู่ เลขที่ 227 หมู่ที่ 8 ตำบลห้วยอ้อ อำเภอลอง จังหวัดแพร่ เจ้าของคือ คุณณรงค์ชัย ประเสริฐศักดิ์ ภายในพิพิธภัณฑ์จัดแสดงแหล่งเรียนรู้สู่ภูมิปัญญาของไทย,จัดแสดงการแต่งกายของชาวล้านนา, เงินตราธนบัตรสมัยกรุงรัตนโกสินทร์, เครื่องฉายหนังแบบโบราณ , เครื่องเล่นบันเทิงสมัยก่อน ,ศิลปะสลวดลายของล้านนา ,เปรียบเทียบผ้าแต่ละท้องถิ่นของไทย



พิพิธภัณฑ์แหล่งเรียนรู้สู่ภูมิปัญญา

นอกจากนั้นบริเวณใกล้เคียงเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ยังมี “พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นโกลมผ้าโบราณ” เจ้าของคือ คุณโกลม พานิชพันธ์ จัดแสดงสื่อถึงความเป็นท้องถิ่น ได้แก่ แสดงภาพสะท้อนถึงการแต่งกายของคนเมืองลอง จิตรกรรมเวียงต้า (ภาพเขียนที่อยู่บนแผ่นกระดานไม้สัก) เรื่องราวในภาพแสดงออกถึงโลกทัศน์และคติความเชื่อของชุมชนล้านนา “เมืองลอง” ได้สมบูรณ์มาก นอกเหนือจากความงามและวิจิตรบรรจง ยังมีส่วนที่เป็นหลักฐานข้อมูลสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับวิถีชีวิต ธรรมเนียมและการแต่งกายในสังคมล้านนาเมืองลองในอดีต และการใช้ผ้าชิ้น, ผ้าชิ้นตีนจก, ของเจ้านายในราชสำนักสยาม ส่วนของวัตถุโบราณก็จัดแสดงสลับกับผ้าตามความเหมาะสมและเรื่องราวเช่น ชันดอกไม้แบบล้านนา ตุ้ง พิณเป็ย พานเงิน สลุงเงิน ดาบเหล็กกลองและขันชี่ ซึ่งทั้งหมดก็จะเป็นการจัดแสดงในชั้นแรกของพิพิธภัณฑ์ ในชั้นต่อมาของพิพิธภัณฑ์ได้รวบรวมเอาภูมิปัญญาของผ้าโบราณมาผลิตใหม่ทำในรูปแบบของการแสดงต่างๆ เช่น เครื่องแต่งกายของนักแสดงล้านนาในภาพยนตร์ เรื่อง สุริโยทัย จากภูมิปัญญาท้องถิ่นทางพิพิธภัณฑ์โกลมผ้าโบราณ ได้นำเอาจุดเด่นต่างๆ ของผ้าชิ้นตีนจกเมืองลองมาพัฒนาตัดแปลง ต่อยอดผลิตผ้าใหม่ออกมาสู่เส้นทางการประกวด จนได้รางวัลชนะเลิศระดับท้องถิ่น, ระดับภาค, ระดับประเทศ, ระดับนานาชาติ



พิพิธภัณฑสถานไหมโบราณ



รูปภาพผ้าชิ้นในพิพิธภัณฑสถานไหมโบราณ

3.6 การปักสูตร

มีการเลี้ยงโค ไก่และสุกร เป็นอาชีพเสริมแบบครัวเรือน

4. ด้านสังคม

4.1 จำนวนประชากร

จำนวนประชากร

ปัจจุบันเทศบาลตำบลห้วยอ้อมมีครัวเรือนทั้งหมด 2,236 ครัวเรือน มีพื้นที่ 2.0 ตารางกิโลเมตรคิดเป็นความหนาแน่นได้เท่ากับ 1,000 ครัวเรือน/ตารางกิโลเมตร ประชากรในเขตเทศบาลทั้งหมด ณ ระหว่างวันที่ 1-3 เดือน กันยายน 2561 แยกชาย – หญิง และรวมทั้งการแยกกลุ่มตามเพศและอายุ ตามตารางแสดงดังนี้

หมู่ที่	จำนวนประชากร (ชาย)	จำนวนประชากร (หญิง)	จำนวนประชากร (ชาย-หญิง)	จำนวนหลัง (ครัวเรือน)
0	17	15	32	1
6	617	710	1,327	603
7	501	529	1,030	476
8	377	485	862	450
9	430	513	943	375
10	381	391	772	297
รวม	2,323	2,643	4,966	2,202

หมายเหตุ : ที่มาจากงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลห้วยอ้อม

4.2 การศึกษา ศาสนา ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

(1) การศึกษา สถานศึกษา ในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อม มีดังนี้

- 1) โรงเรียนเทศบาลบ้านห้วยอ้อม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 ตำบลห้วยอ้อม เป็นโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลห้วยอ้อม
- 2) โรงเรียนบ้านดอนมูล ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 ตำบลห้วยอ้อม เป็นโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับประถมศึกษาแพร่ เขต 1
- 3) โรงเรียนอนุบาลจตุรลงรัตนาคาร ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 ตำบลห้วยอ้อม เป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 1
- 4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลห้วยอ้อม จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 ตำบลห้วยอ้อม

(2) ศาสนา ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดจำนวน 2 วัดคือ

1) **วัดศรีดอนคำ** ภายในวัดมีโรงเรียนสอนพระปริยัติธรรมแผนกธรรม - บาลี, ศูนย์ศึกษาพระพุทธศาสนาวันอาทิตย์ และมีโบราณสถาน คือ พระธาตุห้วยอ้อ (บรรจุพระบรมสารีริกธาตุของพระพุทธเจ้า)

2) **วัดดอนมูล**(โคกสิงห์คาราม) ตั้งอยู่บ้านดอนมูล หมู่ที่ 10 ตำบลห้วยอ้อ อำเภออลอง จังหวัดแพร่ มีพระพุทธรูปปางมารวิชัย (พระยอดขุนพล สิงห์ 3 เชียงแสน) สมัยเชียงแสน อายุประมาณ 501 ปี เป็นที่เคารพบูชาของคนทั่วไป

(3) ประเพณี

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ จะยึดถือตามประเพณีดั้งเดิมเกี่ยวกับวิถีชีวิตของคนไทย เช่น ประเพณีแต่งงาน ประเพณีการบวชนาค (ชาวแพร่ นิยมเรียกว่า “ปอย”) ประเพณีการจัดงานศพ ฯลฯ ลักษณะแตกต่างจากประเพณีชาวไทยในภาคอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด เช่น ประเพณีบูชาข้าวหิ้งสี่ ประเพณีเอาขวัญ (เรียกขวัญ หรือบายศรีสู่ขวัญ) ประเพณีส่งเคราะห์ ประเพณีสีบชะตา ส่วนประเพณีที่เกี่ยวกับศาสนา เช่น ประเพณีแห่คร้วตานเข้าวัด ประเพณีตานก๋วยสลาก ประเพณีเทศน์มหาชาติ (งานยี่เป็ง) ซึ่งพิธีกรรมก็ไม่แตกต่างจากจังหวัดอื่นๆ ในภาคเหนือมากนัก ส่วนงานประเพณีที่เป็นช่วงเทศกาล เช่น งานเทศกาลสงกรานต์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ งานประเพณีแห่เทียนพรรษา งานประเพณีลอยกระทง

3.1 **งานไหว้สาป้าระมีแม่เจ้าจามเทวี ป้าเวณียี่เป็งล้านนา ปูจาพระธาตุเจ้า ห้วยอ้อ** หรือลอยกระทงยี่เป็ง จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เริ่มตั้งแต่วันขึ้น 13 - 15 ค่ำ เดือนยี่เหนือ (12 ได้) ในงานจัดให้มีการประกวดขบวนแห่คร้วตานล้านนา รถกระทงยี่เป็ง เทพียี่เป็งเมืองอลอง คู่ขวัญวัฒนธรรมยี่เป็ง การแสดงศิลปวัฒนธรรมเมืองอลอง การฟ้อนกลองอืดการบวงสรวงพระธาตุห้วยอ้อ การจุดบอกไฟดอก การตีกลองปูจา กลองเซ็ง และกลองอืด



งานบวงสรวงพระนางจามเทวี





งานลอยกระทง

3.2.งานประเพณีสงกรานต์และสงฆ์พระธาตุห้วยอ้อ จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ระหว่างวันที่ 13 - 16 เมษายนของทุกปี ในงานมีการประกวดขบวนแห่ผ้าสาลีปีใหม่เมืองลอง (น้ำมะกรูด-ส้มป่อย) ตามประเพณีโบราณของชาวเมืองลอง เพื่อนำไปสงฆ์พระธาตุห้วยอ้อ การประกวดคนงามปีใหม่เมืองลอง การแสดงขอพื้นเมือง การดำหัวคนเฒ่าคนแก่ สงฆ์พระภิกษุ - สามเณร สงฆ์พระเจ้าฟ้าไร่ได้ และพระธาตุห้วยอ้อ



3.3 ประเพณีกินข้าวสลาก (ตานก๋วยสลาก) ในเขตเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ มีการจัดงาน คือ

- **วัดศรีดอนคำ** จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 เหนือ เดือน 10 ใต้ ภาษาล้านนาเรียกว่า “เดือนสิบสองเป็ง” (ระหว่างเดือนกันยายน)

- **วัดดอนมูล (โคกสิงห์คาราม)** จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ในวันแรม 14 ค่ำ เดือนเกียงเหนือ 11 ใต้ (ภาษาล้านนาเรียกว่า “เดือนเกียงดับ”) ระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน ก่อนงานป่าเวณีไหว้สาพระธาตุเจ้าห้วยอ้อ 15 วัน



ประเพณีกินข้าวสลาก (ตานก๋วยสลาก)

3.4 งานประเพณีแห่เทียนพรรษา จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี มีการจัด ขบวนแห่เทียนพรรษา ประกวดต้นเทียนพรรษา และการแสดงมหรหรรรมดนตรีพื้นบ้านล้านนา (จัดในเดือนกรกฎาคม ของทุกปี)



งานประเพณีแห่เทียนพรรษา

3.5 งานประเพณีตั้งธรรมหลวงออกพรรษา (การเทศน์มหาชาติชาดก) จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ในวันออกพรรษา และการตักบาตรเทโวโรหณะ จัด ณ วัดศรีดอนคำและวัดดอนมูล

3.6 งานประเพณีตานข้าวใหม่ – น้ำใหม่ (ไม้หลว्हิงหนาวพระเจ้า) จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 4 เหนือ (ยี่ไต๋) ภาษาล้านนาเรียกว่า “เดือนสี่เป็ง” อยู่ระหว่างช่วงเดือนมกราคม มีการนำข้าวเปลือก ข้าวสาร ไม้หลว्हิง (พิน) เพื่อถวายเป็นพุทธบูชา จัดขึ้นทุกวัดในเขตอำเภอลอง

(4) ศิลปวัฒนธรรม

1) **ศิลปะ** ศิลปะรูปแบบของชาวล้านนาภาคเหนือทั่วไป เช่น ด้านดนตรี ดนตรีพื้นบ้านประกอบด้วยสะล้อ ซอ ซึง ส่วนศิลปะการฟ้อนรำ มีการฟ้อนเล็บ ฟ้อนเทียน ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีศิลปะหัตถกรรม เช่น การตัดเย็บผ้าซิ่นตีนจก

2) **วัฒนธรรม** ในด้านวัฒนธรรมการกินอยู่ ประชาชนส่วนใหญ่จะบริโภคข้าวเหนียวเป็นอาหารหลัก รับประทานอาหารพื้นเมือง วัฒนธรรมการแต่งกาย ผ้าพื้นเมืองที่มีชื่อเสียงของเมืองลอง คือผ้าซิ่นตีนจก และวัฒนธรรมการขอ การจ้อย การเล่าคำว ส่วนวัฒนธรรมที่โดดเด่นของคนในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ คือ การแต่งกาย เมื่อมีงานสำคัญต่างๆ ผู้หญิงจะใส่ผ้าถุง เรียกว่า **ซิ่นตีนจก** ปัจจุบันนี้มีการนำผ้าตีนจกมาตกแต่งตัดเย็บเป็นเสื้อผ้าของทั้งผู้ชาย และผู้หญิง นับว่าเป็นการนำวัฒนธรรมการแต่งกายมาประยุกต์ให้ทันสมัยนิยม





ชิ้นตีนจก

3) ภาษา ประชาชนตำบลห้วยอ้อ มีภาษาพูด คือภาษาคำเมือง ซึ่งสำเนียงการพูดจะคล้ายๆกับชาวจังหวัดลำปาง ซึ่งในอดีตเมืองลองขึ้นอยู่ในเขตปกครองของจังหวัดลำปาง จนกระทั่งวันที่ 25 พฤศจิกายน 2414 จึงได้โอนมาขึ้นกับจังหวัดแพร่

(5) การสาธารณสุข

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ จะไปรับบริการด้านสาธารณสุขที่โรงพยาบาลลอง และสถานบริการสาธารณสุข สำหรับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาล อยู่ในเกณฑ์ได้รับการบริการด้านสาธารณสุขขั้นมูลฐานพอสมควร มีส่วนใช้ทุกครัวเรือน มีน้ำสะอาดสำหรับการอุปโภคอย่างพอเพียง มีการจัดการด้านขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ

(6) การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ได้ให้การสงเคราะห์แก่คนชรา ผู้ยากไร้ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ติดเชื้อ

(7) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในจุดที่ประชาชนสัญจรไป - มา เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ และช่วยป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิน นอกจากนั้นเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ยังมีรถดับเพลิง รถบรรทุกน้ำ รถเคลื่อนที่เร็ว เพื่อระงับการเกิดอัคคีภัย เป็นการปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งจัดโครงการฝึกอบรม อปพร. และจัดทบทวนอปพร.

5 ด้านการเมือง – การบริหาร

5.1) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีการจัดองค์กรการบริหารออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 12 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ซึ่งถือว่าเป็นผู้แทนปวงชนในเขตเทศบาล มีหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นชอบ ร่างเทศบัญญัติ ร่างแผนพัฒนาเทศบาล พิจารณาปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด

2.นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น และนายกเทศมนตรี อาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาล ตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายไม่เกิน 2 คน อาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล ได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย เป็นต้น ทั้งนี้ให้มีพนักงานเทศบาล และจัดแบ่งการบริหารออกเป็นส่วนๆ ตามปริมาณและคุณภาพของงาน โดยมี ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในงานประจำของเทศบาล

5.2 ฐานะทางการคลังของเทศบาลย้อนหลัง 3 ปี

รายจ่ายของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประกอบด้วยรายจ่ายงบกลาง และรายจ่ายตามแผนงานรายจ่ายตามแผนงานจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ รายจ่ายประจำและรายจ่ายเพื่อการลงทุน

ตารางแสดงรายจ่ายของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2559 - 2561

การบริหารรายจ่าย

รายจ่าย	ประมาณการ ปี 2559	ประมาณการ ปี 2560	ประมาณการ ปี 2561
จ่ายจากงบประมาณ			
งบกลาง	2,302,800.00	13,314,300.00	13,512,500.00
งบบุคลากร (หมวดเงินเดือน ค่าจ้างประจำ และค่าจ้างชั่วคราว)	14,874,000.00	15,823,600.00	18,483,300.00
งบดำเนินงาน (หมวดค่าตอบแทน ใช้สอย และค่าสาธารณูปโภค)	16,344,100.00	17,720,800.00	15,783,900.00
งบลงทุน (หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและก่อสร้าง)	4,373,200.00	3,767,300.00	5,648,300.00
งบรายจ่ายอื่น (หมวดรายจ่ายอื่น)	0.00	0.00	0.00
งบเงินอุดหนุน (หมวดเงินอุดหนุน)	2,995,900.00	2,621,000.00	2,986,000.00
รวมจ่ายจากงบประมาณ	40,890,000.00	53,247,000.00	56,414,000.00

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีรายได้จากสถิติการคลังในปีงบประมาณ 2559 - 2561 มีรายรับดังนี้

บริหารรายรับ

รายรับ	ประมาณการ ปี 2559	ประมาณการ ปี 2560	ประมาณการ ปี 2561
รายได้จัดเก็บ			
หมวดภาษีอากร	728,500.00	813,500.00	757,800.00
หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	553,800.00	485,800.00	360,800.00
หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	406,000.00	372,200.00	418,200.00
หมวดรายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์	1,510,000.00	1,610,000.00	1,610,000.00
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	106,500.00	73,600.00	118,600.00
หมวดรายได้จากทุน	0.00	20,000.00	20,000.00
รวมรายได้จัดเก็บเอง	3,304,800.00	3,375,100.00	3,285,400.00
รายได้ที่รัฐบาลเก็บแล้วจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น			
หมวดภาษีจัดสรร	21,294,000.00	22,850,000.00	23,497,000.00
รวมรายได้ที่รัฐบาลเก็บแล้วจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น	21,294,000.00	22,850,000.00	23,497,000.00
รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			
เงินอุดหนุนทั่วไป	16,291,200.00	27,021,900.00	29,631,600.00
รวมรายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น	16,291,200.00	27,021,900.00	29,631,600.00
รวม	40,890,000.00	53,247,000.00	56,414,000.00

5.3 บทบาท/การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทางการเมืองและการบริหาร

ประชาชนมีส่วนร่วมในการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล และใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ตลอดจนส่งเสริมให้คณะกรรมการชุมชนที่จัดตั้งขึ้น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล และเป็นสื่อกลางในการรับฟังความคิดเห็น ปัญหาของชุมชน รวมทั้งสะท้อนความต้องการ ข้อเสนอของชุมชนต่อเทศบาลและประชาชนโดยทั่วไป ให้ความสำคัญกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย ร่วมรับฟังข่าวสารทางการเมือง การปกครอง กระแสความต้องการภายในและการวิพากษ์วิจารณ์ของสื่อมวลชน มีผลต่อการพัฒนาประชาธิปไตยระยะยาว ในอนาคตคนรุ่นใหม่ที่มีความคิดทางด้านการเมือง จะมีโอกาสเข้ามาแทนที่คนรุ่นเก่าที่กำลังถูกกระแสสังคมตรวจสอบ การเชื่อผู้นำคงมีอยู่ต่อไปและมีการให้ความร่วมมือกับทางราชการในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

5.4 สถิติและข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้งท้องถิ่น

สถิติในการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2555 มีจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 4,383 คน และผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งจำนวน 3,044 คน คิดเป็น ร้อยละ 69.45 ของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

6. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6.1 ทรัพยากรน้ำ

พื้นที่เทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีลำน้ำที่สำคัญ คือ ห้วยแม่อ้อและห้วยแม่กาง ไหลผ่านบ้านดอนทราย หมู่ที่ 7 และใช้ในการเพาะปลูก,เลี้ยงสัตว์



ฝายเก็บน้ำห้วยแม่กาง

6.2 ทรัพยากรป่าไม้

เนื่องจากเทศบาลตำบลห้วยอ้อ เป็นศูนย์กลางความเจริญของอำเภอเมือง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัย พื้นที่ป่ามีน้อย เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ได้มีการปลูกป่าชุมชนในที่สาธารณะ เช่น ฼าปนสถาน, วัด ,โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว

6.3 ทรัพยากรธรณี

ลักษณะของดินเป็นดินร่วนปนทราย ซึ่งเหมาะสำหรับการประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม พื้นที่ในการทำการเกษตรกรรมลดลง เนื่องจากการขยายตัวของประชาชนมีมากขึ้น ส่วนพื้นที่ราบใช้เป็นที่ตั้งที่อยู่อาศัย

6.4 สภาพสิ่งแวดล้อม

ในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีแหล่งน้ำธรรมชาติทั้งผิวดินและใต้ดิน ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆได้อย่างเต็มที่ แต่จะมีปัญหาเกิดการเน่าเสียของน้ำ และมีการปล่อยน้ำทิ้งจากบ้านเรือนราษฎรลงสู่ลำห้วยแม่กาง และลำห้วยแม่อ้อ

6.5 การกำจัดขยะมูลฝอย

ปัจจุบันเทศบาลตำบลห้วยอ้อ โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้บริหารจัดการเก็บขยะมูลฝอยที่เพิ่มมากขึ้น ประมาณวันละ 3 ตัน ในเขตเทศบาลตำบลห้วยอ้อ โดยการจัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นประจำทุกวัน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ยุวดี ใจชื่อตรง. (2551 : 58) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการส่วนอีก 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน รูปแบบการให้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทานไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานทุกตัวแปรแตกต่างกันข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินและบัญชีว่าควรขยายพื้นที่เก็บเอกสารและแยกให้เป็นสัดส่วนรวมทั้งที่นั่งพักของผู้มาติดต่องานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำรวมทั้งแผ่นพับชี้แจงขั้นตอนการติดต่องานและจัดป้ายประกาศต่างๆให้ชัดเจน

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

1. ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1- 2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้าเสียภาษีบำรุงท้องที่ ขอน้ำอุปโภคบริโภค และ ขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ (ถังขยะ)
2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และ ด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
4. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่างๆ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ สถานภาพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
8. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ มีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่นๆที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

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

ประชาชนกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นเหตุผลให้บุคคลมีความเชื่อถือ และ แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป จึงมีผลให้มีความพึงพอใจต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันออกไปด้วย

จากงานวิจัยที่นำเสนอข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก ๆ ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยอ้อตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้ออำเภอลอง จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

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

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ต.ค.2562 – ก.ย.2563) ใน 4 กลุ่มงานคือ งานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 2,236 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 339 ครั้วเรือน งานการให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 490 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 220 ครั้วเรือน งานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 2,236 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 339 ครั้วเรือน และงานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 2,236 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 339 ครั้วเรือน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 339 ครั้งเรือน

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอ ลอง จังหวัดแพร่ ในงานให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน ฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. งานการให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการ และงานการ ให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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 ติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ให้ทำการประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามของทีมงาน ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
- 3.4.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.5.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจ มาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.5.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 หาค่าร้อยละ(Percentage) ดังนี้

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

3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ดังนี้

1. กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ

พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 5
พึงพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 4
เฉย ๆ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 3
ไม่พึงพอใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ 2
ไม่พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

2. คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

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

$$\begin{aligned} \text{โดย } S &= \text{ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น} \\ Q &= \text{จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น} \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{โดย } Q1 &= \text{จำนวนผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ} \\ Q2 &= \text{จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในแต่ละข้อ} \\ Q3 &= \text{จำนวนผู้ตอบเฉย ๆ ในแต่ละข้อ} \\ Q4 &= \text{จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจในแต่ละข้อ} \\ Q5 &= \text{จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ} \\ N &= Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5 \end{aligned}$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ต.ค. 2562 - ก.ย. 2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 2,236 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 339 ครั้วเรือน
2. งานการให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 490 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 220 ครั้วเรือน
3. งานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 2,236 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 339 ครั้วเรือน
4. งานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติ ประจำปีเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 2,236 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 339 ครั้วเรือน

ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ทั้ง 4 งาน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 339 ครั้วเรือน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

- 4.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ แยกตามงานที่ให้บริการ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ แยกตามงานที่ให้บริการ

4.1.1 งานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน

ฉาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายในฉาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	152	44.8
ชาย	187	55.2
รวม	339	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบงานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายในฉาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	35	10.3
สมรส	273	80.5
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	31	9.1
รวม	339	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการซ่อมแซม และปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.8
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	32	9.4
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	17	5.0
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	52	15.3
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	145	42.8
มากกว่า 60 ปี	87	25.7
รวม	339	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการซ่อมแซม และปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	191	56.3
มัธยมศึกษา	115	33.9
อนุปริญญา	25	7.4
ปริญญาตรี	7	2.1
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3
รวม	339	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ระดับอนุปริญญา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการซ่อมแซม และปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	44	13.0
เกษตรกร	79	23.3
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	18	5.3
ธุรกิจส่วนตัว	48	14.5
ลูกจ้าง	29	8.6
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	20	5.9
แม่บ้าน พ่อบ้าน	91	26.8
นักเรียน นักศึกษา	9	2.7
รวม	339	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ว่างงาน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ลูกจ้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และนักเรียน นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 339	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	225 (66.4)	75 (22.1)	38 (11.2)	1 (0.3)	-	91.0
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	237 (69.9)	45 (13.3)	52 (15.3)	5 (1.5)	-	90.4
3. ระยะเวลาในการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	199 (58.7)	86 (25.4)	54 (15.9)	-	-	88.6
4. กระบวนการขั้นตอนในการเข้าใช้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	206 (60.8)	86 (25.4)	46 (13.6)	1 (0.3)	-	89.4
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	222 (65.5)	36 (10.6)	81 (23.9)	-	-	88.4
รวม	64.3	19.4	16.0	0.4	-	89.6

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการมีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.4 กระบวนการขั้นตอนในการเข้าใช้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ระยะเวลาในการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 88.6 และ

อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.4 ตามลำดับ

ขั้นตอนในการคัดแยกขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 80.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 339	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีระบบการสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัย	223 (65.8)	68 (20.1)	48 (14.2)	-	-	90.4
2. มีการทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อสอบถาม ข้อคิดเห็นประชาชน	210 (61.9)	37 (10.9)	92 (27.1)	-	-	87.0
3. มีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของการ ดำเนินงาน	251 (74.0)	54 (15.9)	34 (10.0)	-	-	92.8
4. มีการตรวจติดตามงานหลังเสร็จสิ้นโครงการ	205 (60.5)	50 (14.7)	84 (24.8)	-	-	87.2
5. มีกระบวนการขั้นตอนในการควบคุมงาน ก่อสร้าง	205 (60.5)	60 (17.7)	74 (21.8)	-	-	87.8
รวม	64.5	15.8	19.6	-	-	89.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของการดำเนินงาน มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ มีระบบการสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 90.4 มีกระบวนการขั้นตอนในการควบคุมงานก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 87.8 มีการตรวจติดตามงานหลังเสร็จสิ้นโครงการ คิดเป็นร้อยละ 87.2 และมีการทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อสอบถามข้อคิดเห็นประชาชน คิดเป็นร้อยละ 87.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 339	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	205 (60.5)	40 (11.8)	94 (27.7)	-	-	86.6
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	244 (72.0)	15 (4.4)	80 (23.6)	-	-	89.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	239 (70.5)	53 (15.6)	47 (13.9)	-	-	91.4
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	250 (73.7)	50 (14.7)	37 (10.9)	2 (0.6)	-	92.4
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	206 (60.8)	73 (21.5)	60 (17.7)	-	-	88.6
รวม	67.5	13.6	18.8	0.1	-	89.7

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.6 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 88.6 และพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี คิดเป็นร้อยละ 86.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 339	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. เตาเผาศพปลอดมลพิษถูกใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า	204 (60.2)	89 (26.3)	46 (13.6)	-	-	89.4
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	219 (64.6)	76 (22.4)	44 (13.0)	-	-	90.4
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ	244 (72.0)	44 (13.0)	49 (14.5)	2 (0.6)	-	91.2
4. สถานที่ในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วต่อการเดินทาง	244 (72.0)	42 (12.4)	53 (15.6)	-	-	91.2
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563	261 (77.0)	38 (11.2)	40 (11.8)	-	-	93.0
รวม	69.2	17.1	13.7	0.1	-	91.0

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ และสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วต่อการเดินทาง มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 91.2 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.4 เตาเผาศพปลอดมลพิษถูกใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุง
เตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม

รายการ N = 339	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	64.3	19.4	16.0	0.4	-	89.6
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	64.5	15.8	19.6	-	-	89.0
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67.5	13.6	18.8	0.1	-	89.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69.2	17.1	13.7	0.1	-	91.0
รวม	66.4	16.5	17.0	0.2	-	89.8

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพ
ปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 89.7 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.6 และด้านช่องทาง
การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.0 ตามลำดับ

4.1.2 งานกาารให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาล เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	102	46.4
หญิง	118	53.6
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเป็นชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	56	25.5
สมรส	150	68.2
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	14	6.4
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานสมรส จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาคือ โสด มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาล เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.4
ตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี	15	6.8
ตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี	16	7.3
ตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี	77	35.0
ตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี	51	23.2
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	58	26.4
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 อายุตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 อายุตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 อายุตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	107	48.6
มัธยมศึกษา	88	40.0
อนุปริญญา	21	9.5
ปริญญาตรี	4	1.8
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	115	52.3
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	5	2.3
ธุรกิจส่วนตัว	23	10.5
ลูกจ้าง	25	11.4
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	4	1.8
แม่บ้าน พ่อบ้าน	42	19.1
นักเรียน นักศึกษา	6	2.7
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ลูกจ้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 220	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	167 (75.9)	23 (10.5)	24 (10.9)	6 (2.7)	-	92.0
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	141 (64.1)	22 (10.0)	56 (25.5)	1 (0.5)	-	87.6
3. ระยะเวลาในการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	137 (62.3)	31 (14.1)	48 (21.8)	4 (1.8)	-	87.4
4. กระบวนการขั้นตอนในการเข้าใช้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	159 (72.3)	10 (4.5)	49 (22.3)	2 (0.9)	-	89.6
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	143 (65.0)	24 (10.9)	49 (22.3)	4 (1.8)	-	87.8
รวม	67.9	10.0	20.6	1.5	-	88.9

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนในการเข้าใช้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 89.6 อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความ

ปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.8 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการมีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 87.6 และระยะเวลาในการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 87.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 220	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีระบบการสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัย	154 (70.0)	30 (13.6)	33 (15.0)	3 (1.4)	-	90.4
2. มีการทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อสอบถาม ข้อคิดเห็นประชาชน	173 (78.6)	18 (8.2)	28 (12.7)	1 (0.5)	-	93.0
3. มีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของการ ดำเนินงาน	157 (71.4)	15 (6.8)	47 (21.4)	1 (0.5)	-	89.8
4. มีการตรวจติดตามงานหลังเสร็จสิ้นโครงการ	163 (74.1)	10 (4.5)	44 (20.0)	3 (1.4)	-	90.2
5. มีกระบวนการขั้นตอนในการควบคุมงาน ก่อสร้าง	184 (83.6)	11 (5.0)	23 (10.5)	2 (0.9)	-	94.2
รวม	75.5	7.6	15.9	1.8	-	91.5

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า มีกระบวนการขั้นตอนในการควบคุมงานก่อสร้าง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ มีการทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อสอบถามข้อคิดเห็นประชาชน คิดเป็นร้อยละ 93.0 มีระบบการสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 90.4 มีการตรวจติดตามงานหลังเสร็จสิ้นโครงการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 และมีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 89.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 220	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	153 (69.5)	35 (15.9)	30 (13.6)	2 (0.9)	-	90.8
6. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	166 (75.5)	21 (9.5)	31 (14.1)	2 (0.9)	-	92.0
7. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	162 (73.6)	15 (6.8)	40 (18.2)	3 (1.4)	-	90.6
8. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	160 (72.7)	18 (8.2)	40 (18.2)	2 (0.9)	-	90.6
9. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	174 (79.1)	12 (5.5)	31 (14.1)	3 (1.4)	-	92.4
รวม	74.1	9.2	15.6	1.1	-	91.3

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.0 พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี คิดเป็นร้อยละ 90.8 การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 220	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ถูกใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า	158 (71.8)	20 (9.1)	39 (17.7)	3 (1.4)	-	90.2
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	158 (71.8)	17 (7.7)	43 (19.5)	2 (0.9)	-	90.0
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่มที่จอดรถ	163 (74.1)	26 (11.8)	30 (13.6)	1 (0.5)	-	92.0
4. สถานที่ในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วต่อการเดินทาง	161 (73.2)	28 (12.7)	31 (14.1)	-	-	91.8
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ 2563	179 (81.4)	17 (7.7)	21 (9.5)	3 (1.4)	-	93.8
รวม	74.5	9.8	14.9	0.6	-	91.6

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ 2563 มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 92.0 สถานที่ในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วต่อการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 91.8 โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา

โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ถูกใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า คิดเป็นร้อยละ 90.2 และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการรณรงค์ป้องกันและแก้ไข
ปัญหายาเสพติด เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ในภาพรวม

รายการ N = 220	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	67.9	10.0	20.6	1.5	-	88.9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	75.5	7.6	15.9	1.8	-	91.5
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74.1	9.2	15.6	1.1	-	91.3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74.5	9.8	14.9	0.6	-	91.6
รวม	73.0	9.2	16.8	1.3	-	90.8

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของโครงการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหา
ยาเสพติด เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 90.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความ
พึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ
91.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.3 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 88.9 ตามลำดับ

4.1.3 งานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	115	33.9
หญิง	224	66.1
รวม	339	100.0

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	20	5.9
สมรส	289	85.3
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	30	8.8
รวม	339	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 รองลงมาคือ มีสถานภาพ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 โสด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการส่งเสริม
ประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.7
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	13	3.8
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	8	2.4
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	7	2.1
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	18	5.3
มากกว่า 60 ปี	284	83.8
รวม	339	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการส่งเสริม
ประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	283	83.5
มัธยมศึกษา	40	11.8
อนุปริญญา	8	2.4
ปริญญาตรี	8	2.4
รวม	339	100.0

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่า
มัธยมศึกษา จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 40 คน
คิดเป็นร้อยละ 11.8 ระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรี มีจำนวน 8 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ
2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการส่งเสริม
ประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	30	8.8
เกษตรกร	107	31.6
ธุรกิจส่วนตัว	36	10.6
แม่บ้าน พ่อบ้าน	166	49.0
รวม	339	100.0

10

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ เกษตรกร จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ว่างงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ
โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 339	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 ครอบคลุมพื้นที่ ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	204 (60.2)	76 (22.4)	58 (17.1)	1 (0.3)	-	88.4
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	209 (61.7)	40 (11.8)	86 (25.4)	4 (1.2)	-	86.8
3. ระยะเวลาในการแจ้งข้อมูลข่าวสารความ เหมาะสม ถูกต้อง ทันเหตุการณ์	257 (75.8)	36 (10.6)	45 (13.3)	1 (0.3)	-	92.4
4. กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	238 (70.2)	43 (12.7)	56 (16.5)	2 (0.6)	-	90.6
5. มีการให้ข้อมูลขององค์กรที่สามารถเปิดเผยได้ ตามที่ร้องขอ	269 (79.4)	14 (4.1)	51 (15.0)	5 (1.5)	-	92.2
รวม	69.5	12.3	17.5	0.8	-	90.1

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการ
ให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการแจ้งข้อมูลข่าวสารความเหมาะสม ถูกต้อง ทันเหตุการณ์
มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ มีการให้ข้อมูลขององค์กรที่สามารถ
เปิดเผยได้ตามที่ร้องขอ คิดเป็นร้อยละ 92.2 กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส
ตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 90.6 การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการโครงการ
ส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ครอบคลุม
พื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 88.4 และเอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ
มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 86.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ
โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 339	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	247 (72.9)	40 (11.8)	48 (14.2)	4 (1.2)	-	91.2
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	269 (79.4)	19 (5.6)	48 (14.2)	3 (0.9)	-	92.6
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	235 (69.3)	26 (7.7)	75 (22.1)	3 (0.9)	-	89.0
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	230 (67.8)	68 (20.1)	38 (11.2)	3 (0.9)	-	91.0
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	233 (68.7)	64 (18.9)	38 (11.2)	4 (1.2)	-	91.0
รวม	71.6	12.8	14.6	1.0	-	91.0

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการ
ส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้าน
ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และเมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า
มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมา
คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น
คิดเป็นร้อยละ 91.2 เอกสารประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว และ
ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 91.0
และช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 339	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ไม่ปกปิดข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อชุมชน	234 (69.0)	54 (15.9)	47 (13.9)	4 (1.2)	-	90.6
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	256 (75.5)	19 (5.6)	61 (18.0)	3 (0.9)	-	91.2
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	264 (77.9)	38 (11.2)	32 (9.4)	5 (1.5)	-	93.0
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	235 (69.3)	58 (17.1)	43 (12.7)	3 (0.9)	-	91.0
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	244 (72.0)	46 (13.6)	48 (14.2)	1 (0.3)	-	91.4
รวม	72.7	12.7	13.5	1.0	-	91.4

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91 และเจ้าหน้าที่ไม่ปกปิดข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อชุมชน คิดเป็นร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 339	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีระบบการสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัยและใช้งาน ได้ตลอดเวลา	245 (72.3)	50 (14.7)	41 (12.1)	3 (0.9)	-	91.6
2. ความเพียงพอของ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ	249 (73.5)	32 (9.4)	52 (15.3)	6 (1.8)	-	91.0
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ	257 (75.8)	25 (7.4)	49 (14.5)	8 (2.4)	-	91.4
4. ป้ายประชาสัมพันธ์ตั้งอยู่ในสถานที่เปิดเผย สะดวกแก่การติดตามข่าวสาร	257 (75.8)	27 (8.0)	51 (15.0)	4 (1.2)	-	91.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูล ข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ	249 (73.5)	54 (15.9)	35 (10.3)	1 (0.3)	-	92.4
รวม	74.2	11.1	13.4	1.3	-	91.6

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ มีระบบการสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัยและใช้งานได้ตลอดเวลา และป้ายประชาสัมพันธ์ตั้งอยู่ในสถานที่เปิดเผย สะดวกแก่การติดตามข่าวสาร มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 91.6 ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และความเพียงพอของ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม

รายการ N = 339	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	69.5	12.3	17.5	0.8	-	90.1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	71.6	12.8	14.6	1.0	-	91.0
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72.7	12.7	13.5	1.0	-	91.4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74.2	11.1	13.4	1.3	-	91.6
รวม	72.0	12.2	14.8	1.0		91.0

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.1 ตามลำดับ

4.1.4 งานกาารให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานกาารให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	16	32.0
หญิง	34	68.0
รวม	44	100.0

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานกาารให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	11	22.0
สมรส	39	78.0
รวม	44	100.0

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการฝึกอบรม
หลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	1	2.0
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	6	12.0
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	13	26.0
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	15	30.0
มากกว่า 60 ปี	15	30.0
รวม	44	100.0

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป และอายุ
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี มีจำนวน 15 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี
จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0
อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการฝึกอบรม
หลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2563 แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	38	76.0
มัธยมศึกษา	9	18.0
ปริญญาตรี	3	6.0
รวม	44	100.0

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่า
มัธยมศึกษาจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ ระดับ มัธยมศึกษา จำนวน 9 คน
คิดเป็นร้อยละ 18.0 และระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโครงการฝึกอบรมหลักสูตร
ชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2563 แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	31	62.0
ธุรกิจส่วนตัว	6	12.0
ลูกจ้าง	8	16.0
แม่บ้าน พ่อบ้าน	5	10.0
รวม	44	100.0

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ ลูกจ้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ

โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล

ห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 44	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	40 (80.0)	6 (12.0)	4 (8.0)	-	-	94.4
2. กระบวนการในการถ่ายทอดความรู้มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	34 (68.0)	2 (4.0)	14 (28.0)	-	-	88.0
3. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการฝึกอบรมมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	39 (78.0)	2 (4.0)	9 (18.0)	-	-	92.0
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีจิตอาสาสามารถเข้าร่วมโครงการ ได้อย่างเท่าเทียมกัน	32 (64.0)	9 (18.0)	8 (16.0)	1 (2.0)	-	88.8
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เพียงพอต่อผู้เข้าร่วมโครงการ	40 (80.0)	4 (8.0)	6 (12.0)	-	-	93.6
รวม	74.0	9.2	16.4	0.4	-	91.4

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เพียงพอต่อผู้เข้าร่วมโครงการ คิดเป็นร้อยละ 93.6 ระยะเวลาในการดำเนินโครงการฝึกอบรมมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 92.0 เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีจิตอาสาสามารถเข้าร่วมโครงการ ได้อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 88.8 และกระบวนการในการถ่ายทอดความรู้มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ
โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาล
ตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 44	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	33 (66.0)	16 (32.0)	1 (2.0)	-	-	92.8
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	36 (72.0)	12 (24.0)	2 (4.0)	-	-	93.6
3. มีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของการ ดำเนินงาน	35 (70.0)	7 (14.0)	8 (16.0)	-	-	90.8
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรม หลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำ เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีรายละเอียดที่ชัดเจน	30 (60.0)	13 (26.0)	7 (14.0)	-	-	89.2
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	33 (66.0)	13 (26.0)	4 (8.0)	-	-	91.6
รวม	66.8	24.4	8.8	-	-	91.6

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.6 และเมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 92.8 ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.6 มีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 90.8 และมีเอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีรายละเอียดที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 89.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ
โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาล
ตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N =44	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ที่ดี	26 (52.0)	16 (32.0)	8 (16.0)	-	-	87.2
2. วิทยากรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับ เนื้อหาที่ฝึกอบรม	25 (50.0)	19 (38.0)	6 (12.0)	-	-	88.4
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	34 (68.0)	13 (26.0)	3 (6.0)	-	-	92.4
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	39 (78.0)	5 (10.0)	6 (12.0)	-	-	93.2
5. เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการมีจำนวนเพียงพอ	25 (50.0)	19 (38.0)	6 (12.0)	-	-	87.6
รวม	59.6	28.8	11.6	-	-	89.8

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 92.4 วิทยากรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับเนื้อหาที่ฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 88.4 เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการมีจำนวนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 87.6 และพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ
โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาล
ตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 44	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. วัสดุ อุปกรณ์ในการฝึกอบรมมีความเพียงพอ	34 (68.0)	3 (6.0)	13 (26.0)	-	-	88.4
2. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ	37 (74.0)	3 (6.0)	10 (20.0)	-	-	90.8
3. ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน	38 (76.0)	5 (10.0)	7 (14.0)	-	-	92.4
4. สถานที่ในการเข้าร่วมโครงการสะดวกแก่การ เดินทาง	31 (62.0)	16 (32.0)	3 (6.0)	-	-	91.2
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการ จิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ของเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ	43 (86.0)	3 (6.0)	4 (8.0)	-	-	95.6
รวม	73.2	12.0	14.8	-	-	91.7

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.7 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน คิดเป็นร้อยละ 92.4 สถานที่ในการเข้าร่วมโครงการสะดวกแก่การเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 91.2 ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 90.8 วัสดุ อุปกรณ์ในการฝึกอบรมมีความเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 88.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการโครงการฝึกอบรม
หลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวม

รายการ N = 44	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	74.0	9.2	16.4	0.4	-	91.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	66.8	24.4	8.8	-	-	91.6
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59.6	28.8	11.6	-	-	89.8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73.2	12.0	14.8	-	-	91.7
รวม	68.4	18.6	12.9	0.1	-	91.1

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการโครงการ
ฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2563 ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.7 รองลงมาคือ
ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.6 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น
ร้อยละ 91.4 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.8 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย โครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลอยดมลพิษ ภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งานการให้บริการ โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานการให้บริการ เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. งานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลอยดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (N=339)	66.4	16.5	17.0	0.2	-	89.8
2. งานการให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (N=220)	73.0	9.2	16.8	1.3	-	90.8
3. งานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (N=339)	72.0	12.2	14.8	1.0	-	91.0
4. งานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (N=44)	68.4	18.6	12.9	0.1	-	91.1
รวม	70.0	14.1	15.4	0.7	-	90.7

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.7 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า งานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีความพึงพอใจ

เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.1 รองลงมาคือ งานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตย และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 91.0 งานการให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 90.8 และงานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 89.8 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2563 (ต.ค.2562 - ก.ย.2563) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพ ปลอดภัยภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูล ข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพ ปลอดภัยภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
3. ทราบถึงความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูล ข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
4. ทราบถึงความพึงพอใจในงานให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสา ภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอคลอง
จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

6. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการ
บริการให้มีประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ต.ค.2562 - ก.ค.2563) กลุ่มงานคือ งานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพ ปลอดภัยพลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 2,236 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 339 ครั้วเรือน งานการให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 490 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 220 ครั้วเรือน งานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 2,236 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 339 ครั้วเรือน และงานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 2,236 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 339 ครั้วเรือน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ โดยใช้คำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. โครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดภัยพลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.8
2. โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.8
3. โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.0
4. โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.1

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.7

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 โครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลห้วยอ้อมีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของการดำเนินงาน ทั้งนี้ถือได้ว่า เทศบาลตำบลห้วยอ้อมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ประชาชนในเขตพื้นที่บริการในเรื่องระยะเวลาและรายละเอียดของการดำเนินงานซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษ ทำให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินงานการอย่างทั่วถึง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษภายในฌาปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพปลอดมลพิษซึ่งเป็นประโยชน์ต่อชุมชน

5.2.2 โครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า งานด้านกองช่างของเทศบาลตำบลห้วยอ้อมีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการในการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาบาดาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ให้รับทราบโดยทั่วกัน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีกระบวนการขั้นตอนในการควบคุมงานก่อสร้าง ทั้งนี้ถือได้ว่า งานกองช่างของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีช่องทางและกระบวนการในการควบคุมงานก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิต น้ำประปาอย่างเป็นระบบทำให้เกิดความสะดวกและง่ายต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในโครงการก่อสร้าง ระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่ม กำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ 2563 ทั้งนี้ถือได้ว่า ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อโครงการก่อสร้างระบบประปา บาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบล ห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563

5.2.3 โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ระยะเวลาในการแจ้งข้อมูลข่าวสารความเหมาะสม ถูกต้อง ทันเหตุการณ์ ทั้งนี้ถือได้ว่า โครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2563 ของ เทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีกระบวนการขั้นตอนในการกำหนดช่วงเวลาการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม ถูกต้อง ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่า เทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีช่องทางในการ ติดต่อสื่อสารประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ได้หลากหลายช่องทางเช่น ประกาศเสียงตามสายของเทศบาล ประกาศเสียงตามสายของหมู่บ้าน หรือผ่านผู้นำชุมชน สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ฯลฯ ทำให้ประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการได้รับทราบข่าวสาร อย่างทั่วถึง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ เทศบาลตำบลห้วยอ้อ ให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการในโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการทุกเวลา ผู้รับบริการต้องได้รับการเอาใจใส่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง ไม่ปกปิดข้อมูลอันเป็น ประโยชน์ต่อชุมชน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง

5.2.4 โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า เทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่า เทศบาลตำบลห้วยอ้อ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้หลากหลายช่องทาง เช่น ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ฯลฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่เข้าร่วมฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดต่อชีวิตประจำวันและต่อชุมชน

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานการให้บริการโครงการฝึกอบรมหลักสูตรชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานการให้บริการโครงการส่งเสริมประชาธิปไตยและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งานการให้บริการโครงการก่อสร้างระบบประปาบาดาลเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปา ณ โรงสูบน้ำประปาเทศบาลตำบลห้วยอ้อ หมู่ที่ 7 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และงานการให้บริการโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงเตาเผาศพลดมลพิษภายใน฼าปนสถานเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยอ้อ ทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การรับฟังปัญหาในขณะที่ปฏิบัติงาน เพราะเป็นการรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ดังนั้นเทศบาลตำบลห้วยอ้อ จึงต้องเล็งเห็นปัญหาและความต้องการประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ และควรกำหนดระบบ กลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2546) คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดนกรมการปกครอง
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่
- เจนจิรา ปักษา (2552) ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14
- เทพศักดิ์ 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
- ผจงจิต พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- พิน ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : หจก.นักร้องการพิมพ์.

- โยธิน ศันสนยุทธ. (2535).จิตวิทยาการทำงานในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชอุดรดิตถ์
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (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.