



รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสอง

เสนอ

เทศบาลตำบลสอง

ตำบลบ้านกลาง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

ประจำปีงบประมาณ 2560

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ วิทยาเขตแพร่

ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากเทศบาลตำบลสอง

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 กำหนดให้ “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่และในการปฏิบัติภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชนบุคคล ตามวรรค หนึ่งต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง...” มาตรา 78 (4) และ (5) รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบาย ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

(5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการ สาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วม ของประชาชน (ก.พ.ร., 2551 : 6) ซึ่งสอดคล้องกับ มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ แผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็น แนวทางในการปฏิบัติราชการ กล่าวคือ “การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ ท้องถิ่น กระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน...”

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนับตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน โดยได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่างๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการทำงานเทียบเคียงกับ มาตรฐานสากล ซึ่งในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์กรนั้น ส่วนหนึ่ง ได้ให้ความสำคัญกับการนำองค์กรเพื่อให้ส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดีโดยดำเนินการด้วย

คำนำ (ต่อ)

ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบ ปกป้องผลประโยชน์ของประเทศชาติ และดำเนินการอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเป็นทั้งคนเก่งและคนดี มีจริยธรรมและธรรมาภิบาล ประพฤติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน รวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างมีความรับผิดชอบแล้ว บุคลากรในองค์กรต้องมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ผู้บริหารควรมีการกำหนดกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติตนของบุคลากรในองค์กรว่าเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ (ก.พ.ร., 2551 : 8)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทำให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตประจำวันของประชาชนในชุมชนเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานในท้องถิ่นนั้นๆ เช่นการให้บริการประชาชนรวมถึงการจัดสร้างสาธารณูปโภคสาธารณูปการ การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการทางการศึกษา การผังเมือง โบราณสถาน การรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นต้น การกระจายอำนาจที่ครอบคลุมเนื้อหาสาระที่กว้างขึ้นในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยในฉบับปัจจุบันคือฉบับปีพุทธศักราช 2550 นี้ ทำให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในทุกๆด้าน เพื่อปฏิบัติภารกิจของตนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ความสำเร็จในการกระจายอำนาจนั้นส่วนหนึ่งก็มาจากการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 มาตรา 78 (4) และ(5) และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 3/1 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีการประเมินในด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการสะท้อนผลการปฏิบัติหน้าที่เพราะประชาชนถือเป็นผู้มีส่วนในสูญเสียในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำมาปรับปรุงหรือแก้ไขในส่วนที่บกพร่องซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นสืบไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ค
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การให้บริการสาธารณะ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.4 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	12
2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)	13
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
3 วิธีดำเนินการศึกษา	
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	16
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
3.3 การสร้างเครื่องมือ	17
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	18
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	18

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่	
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสอง	21
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการ ของเทศบาลตำบลสอง โดยแยกตามงานที่ให้บริการ	26
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสอง ในภาพรวม	55
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	57
5.2 อภิปรายผล	57
5.3 ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	
แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพุทธศักราช 2540 การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ทั้งนี้รัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง เช่น การเลือกตั้งโดยตรงของผู้บริหารท้องถิ่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น

จากเจตนารมณ์ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา ฯลฯ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะสามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพของการให้บริการของหน่วยราชการต่าง ๆ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดยหนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการสาธารณะ

จากเหตุผลดังกล่าวเทศบาลตำบลสอง จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ได้แก่ การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รั้วสิ่งแวดล้อม การให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ และสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ เพื่อเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และให้ได้ข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงใช้ในงานพัฒนาการให้บริการให้มีสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รั้วสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.2.3 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.2.4 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ เทศบาลตำบลสองอำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.2.5 เพื่อประเมินความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

1.2.6 เพื่อทราบความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ดำเนินการในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ ได้แก่

1 การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน 730 คน
2 โครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักษาสิ่งแวดล้อม	จำนวน 730 คน
3 การให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	จำนวน 730 คน
4 โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ	จำนวน 730 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาเกี่ยวกับสภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจต่อการจัดการงานบริการและข้อเสนอแนะในการจัดการงานบริการของเทศบาลตำบลสอง พ.ศ.2560

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลาดำเนินการ 1 ต.ค. 2559 – 30 กันยายน 2560

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.4.2 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักษาสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.4.3 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.4.4 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.4.5 ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

1.4.6 ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลและความพึงพอใจจากประชาชนมากขึ้น

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เทศบาลตำบลสอง หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ตำบลบ้านกลาง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของเทศบาลตำบลสองที่จัดทำขึ้น 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

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสอง คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 การให้บริการสาธารณะ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
- 2.7 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 การศึกษาของชาติ ด้านสังคม วัฒนธรรม การรักษาความสงบ และความปลอดภัยของสังคม

2. การบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเน้นทางการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และ มีการแบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่น กิจการของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่ เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการ ดำเนินชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือ หน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็น การแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการ พิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่าย แรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์กร ราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชน ออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533: 27) ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัว บริการ (Service) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัย เหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุด 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 และเป็นທີ່ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป 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 ตู๋ บังประตูหรือหน้าต่าง
- 3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย่นไปย่นมา
- 4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
- 5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
- 6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
- 7) สะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

- 1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2) ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงาน แต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
- 3) ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ 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) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยจากสภาพ 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 อย่างเป็นหนึ่งของคุณ หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความ รู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะเชิงบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติ ที่ดีของคุณ 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 หรือทัศนคติของคุณ 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) ตามลักษณะของการบริการนั้นๆ

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

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

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

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

1. 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 และ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

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

3. มาตรการจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกู๊ดซัคซี และ แทนเนนเบิร์ก (Osgood, Suci and Tannenbaum) เสนอการวัดเจตคติโดยให้ผู้ตอบประเมินคุณสมบัติที่อาจจะมีได้ในทางตรงกันข้ามกัน เช่น ดี - เลว อ่อนแอ - เข้มแข็ง 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 มาตรการนี้เสนอโดย โบการ์ดัส (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 ศันสนยุทธ (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 ขณะรอรับบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำ อย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะมีผลคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

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

Stufflebeam.(1990 : 159) ได้กล่าวถึงการประเมินไว้ว่า 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 การประเมินผลภาคราชการแบบบูรณาการที่คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 มีมติเห็นควรให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสาร เพื่อให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักที่มีความจำเป็น ทั้งนี้ ให้เริ่มดำเนินงานในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้นได้เต็มรูปแบบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นต้นไปและเมื่อดำเนินงานตามระบบประเมินผลดังกล่าวในส่วนราชการแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการประเมินผลของจังหวัดและองค์การมหาชนต่อไป

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



ส่วนราชการจะจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิตินี้โดยมีมติภายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการใช้บริการ และ กระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐราชการ ส่วนมิตินี้ภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาองค์การ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ยุวดี ใจซื่อตรง. (2551 : 58) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และ ด้านการให้บริการส่วนอีก 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 มากกว่าประชาชนกลุ่มอื่นๆ ซึ่งความรู้ความเข้าใจเป็นเหตุผลให้บุคคลมีความเชื่อถือ และ แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป จึงมีผลให้มีความพึงพอใจต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันออกไปด้วย

จากงานวิจัยที่นำเสนอข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก ๆ ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลสอง ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อพัฒนาการ ให้บริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2560 (ต.ค.2559 – ก.ย.2560) ใน 4 โครงการ คือ

- | | |
|--|--------------|
| 1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | จำนวน 730 คน |
| 2 โครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักษาสิ่งแวดล้อม | จำนวน 730 คน |
| 3 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี | จำนวน 730 คน |
| 4 โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ | จำนวน 730 คน |

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 787 คน ดังนี้

1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	กลุ่มตัวอย่าง 135 คน
2 โครงการตัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักรัษสิ่งแวดล้อม	กลุ่มตัวอย่าง 200 คน
3 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	กลุ่มตัวอย่าง 222 คน
4 โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ	กลุ่มตัวอย่าง 230 คน

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในงานบริการ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โครงการตัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักรัษสิ่งแวดล้อม โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ

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. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม

ของข้อคำถาม

4. นำกลับมาแก้ไข
5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลสอง ให้ทำการประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามของทีมงาน ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.5.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.6.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจมาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

3.6.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 หาค่าร้อยละ(Percentage) ดังนี้

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

3.7.2 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

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

โดย S = ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น
 Q = จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น

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

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ต.ค. 2559 - ก.ย. 2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน มีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน 730 คน
2 โครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักรัษสิ่งแวดล้อม	จำนวน 730 คน
3 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	จำนวน 730 คน
4 โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ	จำนวน 730 คน

ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 787 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	กลุ่มตัวอย่าง 135 คน
2 โครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักรัษสิ่งแวดล้อม	กลุ่มตัวอย่าง 200 คน
3 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	กลุ่มตัวอย่าง 222 คน
4 งานให้บริการโครงการหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุและเสริมสร้างสวัสดิการแก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ	กลุ่มตัวอย่าง 230 คน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

4.1 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสอง

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง แยกตามงานที่ให้บริการ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสอง

ในภาพรวม

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสอง

เมืองสอง เป็นแหล่งที่มาของตำนานอันเลื่องชื่อ ลิลิตพระลอ ตามหลักฐานทางประวัติศาสตร์ คือพงศาวดารโยนก กล่าวถึง เมืองสองว่า จุลศักราช 914 ปีชวด จัตวาศก เดือน 9 ขึ้น 10 ค่ำ เจ้าฟ้าเมืองนายกับเจ้าฟ้าเชียงทอง สองพี่น้อง ได้ยกทัพลงมาตีเมืองต่างๆ ในอาณาจักร ลานนาไทย ได้เมืองเชียงราย เชียงแสน เมืองล่อ พะเยา ลุถึงเดือน 11 ขึ้น 2 ค่ำ ปีเดียวกัน ยกทัพจากเมืองพะเยา ระยะเวลาทางแปดพันวาไปแรมยางคุดสะเอียบ จากยางคุดสะเอียบไปแรมป่าเลาระยะเวลาสองพันวายกจากป่าเลาไปแรมเมืองสอง ระยะเวลาหมื่นวายกจากเมืองสองไปแรมป่าเสี้ยวยกจากป่าเสี้ยวไปแรมเมืองแพร่ฯลฯ

การปกครองในอดีต ผู้ปกครองอำเภอสอง จัดเป็นกลุ่มขุนนางนอกเวียง หมายถึงกลุ่มขุนนางผู้ดูแลภารกิจในท้องที่ต่างๆ ภายในเขตเมืองแพร่โดยปฏิบัติงานตามที่ เจ้าสนามกำหนด ได้แก่ กลุ่มเจ้าเมืองชั้น คำว่าเมืองชั้นภาษาเจ้าสนาม เรียกว่า ลูกเมือง ซึ่งเมืองแพร่มีเมืองชั้นเพียงเมืองเดียวคือ เมืองสอง ผู้ที่เป็นเจ้าเมืองสองจะได้รับตำแหน่ง พระเมืองสอง ซึ่งเจ้าเมืองสององค์สุดท้ายชื่อ พระพุทธยัฐบุรินทร์ (เจ้าน้อยมหาเทพ) พ.ศ. 2434 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปกครองส่วนภูมิภาค โดยจัดให้มีการปกครองแบบ เทศาภิบาล แบ่งเขตการปกครองออกเป็น มณฑล จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน เทศาภิบาลมณฑลมีข้าหลวงเทศาภิบาลเป็นผู้สำเร็จราชการมณฑล เมืองแพร่ขึ้นกับมณฑลลาวเฉียงต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นมณฑลพายัพ ที่ว่าการมณฑลอยู่ที่เมืองเชียงใหม่ พ.ศ. 2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวโปรดให้จัดการปกครอง หัวเมืองฝ่ายเหนือแบบมณฑลเทศาภิบาล เมืองสองจึงถูกลดฐานะลงเป็นอำเภอเรียกว่าอำเภอยมเหนือ

พระราชบัญญัติการปกครองมณฑลพายัพในปี พ.ศ.๒๔๔๒ ได้แบ่ง เมืองแพร่ออกเป็นสองเขตการปกครองเรียกว่า แขวง คือ แขวงเมืองแพร่ และ แขวงแม่ยมเหนือ โดยมีข้าราชการคนไทยขึ้นมาเป็นผู้ปกครองเรียกว่า นายแขวง แล้วนำบ้านหลายๆบ้านรวมกันเรียกว่า แคว้น หรือ แคว้น ผู้ปกครองเรียกว่า นายแคว้น หรือ นายแคว้น มีตำแหน่งเป็น พระยา ตามชื่อแคว้นเช่น พระยาป่าแดงหลวง, พระยาถิ่นหลวง, พระยาไชยยามาตร์ เป็นต้น ส่วนบ้านแต่ละบ้านเรียกใหม่ว่า หลัก ผู้ปกครองเรียกว่า นายหลัก หรือ แก่บ้าน มีตำแหน่งเป็น ท้าว เหมือนเดิมปี พ.ศ. 2449 ทางราชการได้เปลี่ยนชื่อจาก อำเภอยมเหนือเป็นอำเภอสอง ตามความนิยมของชาวบ้านใกล้เคียง ปี พ.ศ. 2470 ทางราชการได้เปลี่ยนชื่อจาก อำเภอสอง เป็นอำเภอบ้านกลาง แต่ไม่มีใครเรียกและไม่เป็นที่รู้จัก ปี พ.ศ.2480 ทางราชการจึงได้เปลี่ยนชื่อกลับไปใช้ชื่อตามเมืองโบราณ คือ เมืองสอง ดังนั้นจึงเปลี่ยนจากอำเภอบ้านกลางเป็นอำเภอสอง มาจนถึงปัจจุบัน

ลักษณะที่ตั้ง

เดิมอำเภอสอง มีสุขาภิบาลจำนวน 1 แห่ง ชื่อว่า สุขาภิบาลสอง ซึ่งได้รับจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2499 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 74 ตอนที่ 4 ลงวันที่ 7 มกราคม 2500 ต่อมาสุขาภิบาลสองได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลสอง เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. 2542

เทศบาลตำบลสอง สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 327 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ห่างจากจังหวัดแพร่ ระยะเวลาประมาณ 50 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้นประมาณ 4 ตาราง

กิโลเมตร มีเขตการปกครองครอบคลุม 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน คือ ตำบลบ้านกลาง 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2, 3, 5, 6, 7 และหมู่ที่ 12 (หมู่ 7, 12 เป็นบางส่วน) และตำบลบ้านหนอง 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 3, 4, 5, 6, 7, 8 (4, 5, 6, 7, 8 เป็นบางส่วน) มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับเทศบาลตำบลบ้านกลาง
ทิศตะวันออก	ติดกับเทศบาลตำบลบ้านกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหนอง
ทิศใต้	ติดกับเทศบาลตำบลบ้านหนอง
ทิศตะวันตก	ติดกับเทศบาลตำบลบ้านกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหนอง

การคมนาคม

การคมนาคมติดต่อระหว่างเทศบาลไปยังสถานที่ต่าง ๆ สามารถติดต่อได้โดยทางบก (รถยนต์ จักรยานยนต์) มีรถโดยสารประจำทางเดินทางไปยังจังหวัดแพร่ได้ มีถนนและทางหลวงที่สามารถใช้สัญจรติดต่อระหว่างกัน ดังนี้

1. ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 101 แพร่-ร้องกวาง
2. ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 103 ร้องกวาง-งาว
3. ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1154 สอง-งาว
4. ถนนปู่เจ้าสมิงพราย
5. ถนนภายในหมู่บ้านและชุมชน

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. รถยนต์ดับเพลิง 2 คัน
2. เรือยนต์ดับเพลิง - คัน
3. รถยนต์บรรทุกเครื่องยนต์ดับเพลิงชนิดหาคาบหาม - คัน
4. รถยนต์บรรทุกน้ำ 1 คัน
5. เครื่องดับเพลิงชนิดหาคาบหาม - เครื่อง
6. รถยนต์หอสู่หรือรถกระเช้า 1 คัน
7. รถยนต์กู้ภัยพร้อมอุปกรณ์ช่วยชีวิต 1 คัน
8. เรือท้องแบนพร้อมเครื่องยนต์ 2 ลำ
9. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ดับเพลิง 8 คน
 - พนักงานส่วนท้องถิ่น 1 คน
 - ลูกจ้างประจำ 4 คน
 - พนักงานจ้าง 3 คน
10. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 163 คน
11. ในรอบปีที่ผ่านมา มีการปฏิบัติหน้าที่ 15 ครั้ง
12. ความเสียหายในรอบปีที่เกิดขึ้น 4 ครั้ง

13. ในรอบปีที่ผ่านมา มีการฝึกซ้อม 1 ครั้ง
14. ในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ทั้งสิ้น 335,000 บาท
15. ในปีงบประมาณนี้ ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ทั้งสิ้น 315,000 บาท
 - วิทยุสื่อสาร ชนิด ICOM จำนวน 10 เครื่อง

การสื่อสาร

จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคลประมาณ 5,000 หมายเลข

จำนวนโทรศัพท์สาธารณะประมาณ 40 หมายเลข

จำนวนโทรศัพท์ของท้องถิ่น 3 หมายเลข

ถนน

ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 1 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - ก.ม.

ราดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 2.62 ก.ม.

ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - ก.ม.

ถนนในความรับผิดชอบของกรมโยธาธิการและผังเมือง จำนวน 1 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน 1 สาย ระยะทาง 2.00 ก.ม.

ราดยาง จำนวน - สาย ระยะทาง - ก.ม.

ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - ก.ม.

ถนนในความรับผิดชอบของ กรป.กลาง จำนวน - สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - ก.ม.

ราดยาง จำนวน - สาย ระยะทาง - ก.ม.

ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - ก.ม.

ทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 10 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง 10.00 ก.ม.

ราดยาง จำนวน 10 สาย ระยะทาง 9.90 ก.ม.

ลูกรัง จำนวน - สาย ระยะทาง - ก.ม.

ถนนของเทศบาลตำบลสอง 133 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน 112 สาย ระยะทาง 413.124 ก.ม.

ราดยาง จำนวน 16 สาย ระยะทาง 8.145 ก.ม.

ลูกรัง จำนวน 5 สาย ระยะทาง 1.9 ก.ม.

ประปา

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา จำนวนประมาณ 2,000 หลังคาเรือน

หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ของเทศบาลตำบลสอง จำนวน - แห่ง

ประปาภูมิภาค - แห่ง

ประปาหมู่บ้าน 6 แห่ง

ไฟฟ้า

ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 2,820 หลังคาเรือน ไม่มีไฟฟ้าใช้ - หลังคาเรือน
ถนนในเขตเทศบาลตำบลสองที่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 145 สาย
ถนนในเขตเทศบาลตำบลสองที่ไม่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน - สาย

แหล่งน้ำ

ลำคลอง 1 แห่ง แม่น้ำ 1 แห่ง ฝาย 1 แห่ง

การระบายน้ำ

จำนวนราง/ท่อระบายน้ำ 98 แห่ง รวมระยะทาง 30.61 ก.ม.
ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำ ทั้ง 2 ด้านของถนน จำนวน 51สาย ระยะทาง 21.602 ก.ม.
ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำด้านเดียว จำนวน 47 สาย ระยะทาง 8.459 ก.ม.
ถนนที่ไม่มีราง/ท่อระบายน้ำ จำนวน 48 สาย ระยะทาง 4.941 ก.ม.

น้ำเสีย

ทางระบายน้ำหลักในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ (ระบุชื่อ ที่ตั้ง ความยาว)

1. ลำห้วยลึก บริเวณ หมู่ 3 ถึงหมู่ 5 ต.บ้านกลาง ระยะทางประมาณ 1.00 กม.
2. ห้วยสุตตา บริเวณ หมู่ 4 ต.บ้านหนอง ระยะทางประมาณ 1.00 กม.
3. ลำเหมืองทุ่งบ้าน บริเวณ หมู่ 12 ถึงหมู่ 7 ต.บ้านกลาง ระยะทางประมาณ 2กม.
4. ร่องกอก บริเวณ หมู่ 6 ต.บ้านหนอง ระยะทางประมาณ 1.00 กม.

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจ

เกษตรกรรม

พื้นที่ทำนา 60 ไร่

ปศุสัตว์

จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ

โค จำนวน 867 ตัว กระบือ จำนวน 30 ตัว สุกร จำนวน 24 ตัว
เป็ด จำนวน 13 ตัว ไก่ จำนวน 3,650 ตัว สุนัข จำนวน 741 ตัว
แมว จำนวน 230 ตัว

ประมง

แหล่งน้ำสาธารณะเพาะพันธุ์สัตว์น้ำ 1 แห่ง (ฝายหนองคุ้ม)

อุตสาหกรรม

จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 3 แห่ง (มีคนงานต่ำกว่า 10 คนหรือมีทรัพย์สินถาวรไม่เกิน 1 ล้านบาท) กระจาดซาบ้านศรีมูลเรือง กระจาดซาบ้านบ้านลอง จิวเวอร์รี่หอยปู บ้านลอง

การพาณิชย์

ธนาคาร 2 แห่ง สถานีบริการน้ำมัน 1 แห่ง
บริษัท 11 แห่ง ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า - แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด 1 แห่ง ตลาดสด 5 แห่ง
ร้านค้าต่าง ๆ 70 แห่ง โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง

สถานบริการ

โรงแรม - แห่ง
ร้านอาหาร 22 แห่ง

เทศบาลตำบลสอง แบ่งการปกครองออกเป็น 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน รายละเอียด ดังนี้
ตารางแสดงข้อมูลการปกครองของเทศบาลตำบลสอง

หมู่	ตำบล	ประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
2	บ้านกลาง	377 คน	450 คน	827 คน
3	บ้านกลาง	510 คน	525 คน	1,035 คน
5	บ้านกลาง	303 คน	310 คน	613 คน
6	บ้านกลาง	322 คน	370 คน	692 คน
7	บ้านกลาง	227 คน	299 คน	526 คน
12	บ้านกลาง	181 คน	237 คน	418 คน
3	บ้านหนูน	289 คน	341 คน	630 คน
4	บ้านหนูน	514 คน	561 คน	1,075 คน
5	บ้านหนูน	28 คน	28 คน	56 คน
6	บ้านหนูน	541 คน	610 คน	1,151 คน
7	บ้านหนูน	252 คน	253 คน	505 คน
8	บ้านหนูน	34 คน	43 คน	77 คน
รวมจำนวนประชากร		3,578 คน	4,027 คน	7,605 คน

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง แยกตามงานที่ให้บริการ

4.2.1 การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	53	45.6
หญิง	82	54.4
รวม	135	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	19	14.2
สมรส	101	74.9
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	15	10.9
รวม	135	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	22	8.5
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	14	5.1
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	20	7.9
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	56	22.1
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	68	26.9
อายุ 60 ปีขึ้นไป	75	29.6
รวม	135	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	83	61.3
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	40	30.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	11	8.2
ปริญญาตรี	1	0.3
รวม	135	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 แลระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้างแยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	8	6.0
เกษตรกร	44	33.2
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	1	0.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	28	20.8
ลูกจ้าง	29	21.1
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	4	1.2
แม่บ้าน	15	11.5
นักเรียน นักศึกษา	7	5.7
รวม	135	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาคือ ลูกจ้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 แม่บ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ว่างงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 135	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	163 (48.6)	121 (36.0)	45 (13.3)	7 (2.1)	-	86.20
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	180 (53.8)	92 (27.5)	61 (18.1)	2 (0.6)	-	86.80
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	149 (44.4)	142 (42.3)	43 (12.7)	2 (0.6)	-	86.20
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	177 (52.9)	105 (31.4)	51 (15.1)	2 (0.6)	-	87.40
5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	174 (52.0)	111 (33.2)	44 (13.0)	6 (1.8)	-	87.00
รวม	50.34	34.08	14.44	1.14	-	86.72

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการคิดเป็นร้อยละ 86.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 87.4 รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.0 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.8 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 86.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 135	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	172 (51.4)	111 (33.2)	50 (14.8)	2 (0.6)	-	87.00
2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค	179 (53.5)	104 (31.1)	50 (14.8)	2 (0.6)	-	87.40
3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	182 (54.4)	86 (25.7)	64 (19.0)	3 (0.9)	-	86.80
4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ	194 (58.0)	81 (24.2)	53 (15.7)	7 (2.1)	-	87.60
5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้	178 (53.2)	97 (29.0)	55 (16.3)	5 (1.5)	-	86.80
รวม	54.10	28.64	16.12	1.14	-	87.12

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน
บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 87.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก
คิดเป็นร้อยละ 87.6 รองลงมาคือ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 87.4
มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.0 มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย
เหมาะสม และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 86.8
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N =135	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	142 (42.3)	135 (40.2)	57 (16.9)	2 (0.6)	-	84.80
2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และ เครื่องมือในการให้บริการ	174 (52.0)	106 (31.7)	52 (15.4)	3 (0.9)	-	87.00
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ	178 (53.2)	97 (29.0)	53 (15.7)	7 (2.1)	-	86.60
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย	197 (58.9)	81 (24.2)	56 (16.6)	1 (0.3)	-	88.40
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ	185 (55.3)	100 (29.9)	47 (13.9)	3 (0.9)	-	88.00
รวม	52.34	31.00	15.70	0.96	-	86.96

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน
การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.96
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็น
ได้ง่าย มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.4 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 88.0 คุณภาพและความ
ทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.0 ความเพียงพอของอุปกรณ์และ
เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.6 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 84.8
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 135	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ใน ภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	175 (52.2)	112 (33.3)	49 (14.5)	-	-	87.60
2. มีการให้บริการหลายช่องทาง	155 (46.4)	136 (40.6)	44 (13.0)	-	-	86.60
3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	155 (46.4)	141 (42.0)	39 (11.6)	-	-	87.00
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	189 (56.5)	126 (37.7)	19 (5.8)	-	-	90.20
5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็น ปัจจุบันและมีความทันสมัย	218 (65.2)	73 (21.7)	29 (8.7)	14 (4.3)	-	89.60
รวม	53.34	35.06	10.72	0.86	-	88.20

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 89.60 และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.60 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 87.0 และมีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 86.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

รายการ N = 335	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	50.34	34.08	14.44	1.14	-	86.70
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54.10	28.64	16.12	1.14	-	87.10
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	52.34	31.00	15.70	0.96	-	86.90
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	53.34	35.06	10.72	0.86	-	88.20
รวม	53.3	35.0	10.7	0.8	-	87.20

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้างในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.9 และด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.7 ตามลำดับ

4.2.2 การบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้งรักษีสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง
รักษีสิ่งแวดล้อม แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	90	45.0
หญิง	110	55.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน
110 คน คิดเป็นร้อยละ 55 เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบงานบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง
รักษ์สิ่งแวดล้อม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	16	8.0
สมรส	176	87.8
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	8	4.1
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง
รักษ์สิ่งแวดล้อม แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	15	7.7
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	14	7.2
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	29	14.4
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	72	35.6
อายุ 60 ปีขึ้นไป	70	35.1
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 และอายุ ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 29คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รั้วสิ่งแวดล้อม แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	115	57.5
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	66	33.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	17	8.3
ปริญญาตรี	2	1.1
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รั้วสิ่งแวดล้อม แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	80	39.8
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	9	4.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	34	17.1
ลูกจ้าง	29	14.4
แม่บ้าน	37	18.5
นักเรียน นักศึกษา	11	5.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ แม่บ้าน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และ ลูกจ้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รัศมีสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 200	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	110 (55.0)	57 (28.7)	25 (12.2)	8 (4.1)	-	87.00
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	111 (55.5)	52 (26.0)	31 (15.7)	6 (2.8)	-	86.80
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	98 (49.2)	58 (29.0)	39 (19.3)	5 (2.5)	-	85.00
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	126 (63.0)	36 (18.0)	28 (14.1)	10 (5.0)	-	87.80
5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	117 (58.3)	51 (25.4)	27 (13.5)	5 (2.8)	-	87.80
รวม	56.20	25.42	14.96	3.44	-	86.88

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รัศมีสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจเท่ากันเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมาคือ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 87.0 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.8 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 85.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักรษ์สิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 200	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	115 (57.7)	53 (26.5)	26 (13.0)	6 (2.8)	-	87.80
2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค	123 (61.3)	43 (21.5)	29 (14.6)	5 (2.5)	-	88.40
3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	120 (60.2)	47 (23.5)	28 (13.8)	5 (2.5)	-	88.20
4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ	119 (59.7)	44 (21.8)	30 (15.2)	7 (3.3)	-	87.60
5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้	126 (63.0)	40 (20.2)	26 (13.0)	8 (3.9)	-	88.40
รวม	60.38	22.70	13.92	3.00	-	88.08

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักรษ์สิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากันเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.4 รองลงมาคือ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 88.2 มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.8 มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง
 รัักษ์สิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 200	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	114 (56.9)	45 (22.4)	34 (16.9)	7 (3.6)	1 (0.3)	86.40
2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และ เครื่องมือในการให้บริการ	112 (56.1)	51 (25.7)	32 (15.7)	5 (2.5)	-	87.00
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ	113 (56.4)	47 (23.5)	32 (16.0)	8 (4.1)	-	86.40
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย	107 (53.6)	45 (22.4)	44 (21.8)	4 (2.2)	-	85.40
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ	112 (56.1)	47 (23.5)	31 (15.2)	10 (5.2)	-	86.00
รวม	55.82	23.50	17.12	3.52	-	86.24

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รัักษ์สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.24 และเมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 86.4 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 86 และป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่ายคิดเป็นร้อยละ 85.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง
 รัักษ์สิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 200	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	98 (48.8)	62 (31.1)	39 (19.6)	1 (0.5)	-	85.60
2. มีการให้บริการหลายช่องทาง	93 (46.4)	55 (27.6)	50 (25.2)	2 (0.8)	-	84.00
3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	100 (49.9)	50 (24.9)	43 (21.4)	8 (3.8)	-	84.20
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	108 (53.9)	52 (26.0)	40 (19.8)	1 (0.3)	-	86.80
5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	108 (53.9)	51 (25.7)	39 (19.6)	2 (0.8)	-	86.60
รวม	50.58	27.06	21.12	1.24	-	85.44

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รัักษ์สิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 85.44 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 86.60 และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.60 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 84.20 และมีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง
รักษ์สิ่งแวดล้อม ในภาพรวม

รายการ N = 200	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	56.20	25.42	14.96	3.44	-	86.80
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60.38	22.70	13.92	3.00	-	88.10
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55.82	23.50	17.12	3.52	-	86.20
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	50.58	27.06	21.12	1.24	-	85.40
รวม	55.74	24.67	2.8	3.32	-	86.60

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการการบริการโครงการคัดแยก
ขยะก่อนทิ้ง รักษ์สิ่งแวดล้อม ในภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.6 และเมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.2 และด้านช่องทางการ
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.6 ตามลำดับ

4.2.3 การบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการ
จัดเก็บภาษี แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	89	40.1
หญิง	133	59.9
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
จำนวน 133คน คิดเป็นร้อยละ59.9และเป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามการดำเนินงานบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	40	18.0
สมรส	172	77.5
หย่าร้าง หม้ายหรือแยกกันอยู่	10	4.5
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และน้อยที่สุดคือ มีสถานภาพหย่าร้าง หม้ายหรือแยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.5
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	16	7.2
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	75	33.8
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	88	39.6
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	36	16.2
มากกว่า 60 ปี	6	2.7
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 ปี – 50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 ปี – 40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 อายุระหว่าง 51 ปี – 60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 อายุระหว่าง 20 ปี – 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และน้อยที่สุด อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบการบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แยกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	146	65.8
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	65	29.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3	1.4
ปริญญาตรี	8	3.6
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3ระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	15	6.8
เกษตรกร	98	44.1
ข้าราชการ,เจ้าพนักงานภาครัฐ	4	1.8
ธุรกิจส่วนตัว	38	17.1
ลูกจ้าง	49	22.1
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	2	0.9
แม่บ้าน	16	7.2
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1รองลงมาคือลูกจ้าง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 38คน คิดเป็นร้อยละ 17.1ว่างงาน จำนวน 15คน คิดเป็นร้อยละ 6.8แม่บ้าน จำนวน 16คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ข้าราชการ,เจ้าพนักงานภาครัฐ จำนวน 4คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนจำนวน 2คน คิดเป็นร้อยละ 0.9ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการการดำเนินงานบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	40 (18.0)	181 (81.5)	1 (0.5)	-	-	83.6
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	30 (13.5)	189 (85.1)	3 (1.4)	-	-	82.4
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	97 (43.7)	107 (48.2)	16 (7.2)	2 (0.9)	-	87.0
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95 (42.8)	117 (52.7)	10 (4.5)	-	-	87.6
5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	73 (32.9)	141 (63.5)	8 (2.3)	-	-	85.8
รวม	30.1	66.2	3.1	0.1	-	85.2

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 87.60 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.0 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.8 ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 83.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	50 (22.5)	170 (76.6)	2 (0.9)	-	-	84.4
2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค	52 (23.4)	165 (74.3)	5 (2.3)	-	-	84.2
3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	93 (41.9)	122 (55.0)	7 (3.2)	-	-	87.8
4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ	95 (42.8)	112 (50.5)	14 (6.3)	1 (0.5)	-	87.2
5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้	74 (33.3)	132 (59.5)	11 (5.0)	5 (2.3)	-	84.8
รวม	32.7	63.1	3.5	0.5	-	85.6

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการการบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมาคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.2 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 84.8 มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 84.4 และมีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 84.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	46 (20.7)	170 (76.6)	6 (2.7)	-	-	83.6
2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	69 (31.1)	145 (65.3)	8 (3.6)	-	-	85.4
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	89 (40.1)	119 (53.6)	14 (6.3)	-	-	86.8
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย	78 (35.1)	129 (58.1)	15 (6.8)	-	-	85.6
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ	96 (43.2)	110 (49.5)	16 (7.2)	-	-	87.2
รวม	34.0	60.6	5.3	-	-	85.7

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 85.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.8 ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 85.6 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.4 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	101 (37.9)	133 (50.0)	31 (11.8)	1 (0.3)	-	85.0
2. มีการให้บริการหลายช่องทาง	128 (48.0)	109 (40.8)	30 (11.1)	-	-	87.4
3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	100 (37.6)	157 (59.2)	8 (2.9)	1 (0.3)	-	86.8
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	126 (47.4)	123 (46.4)	14 (5.2)	3 (1.0)	-	88.0
5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	91 (34.3)	155 (58.2)	20 (7.5)	-	-	85.4
รวม	41.04	50.92	7.70	0.32	-	86.5

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 87.4 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 86.8 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 85.4 และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับการบริการงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม

รายการ N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	30.1	66.2	3.1	0.1	-	85.20
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32.7	63.1	3.5	0.5	-	85.60
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	34.0	60.6	5.3	-	-	85.70
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	41.1	50.9	7.7	0.3	-	86.50
รวม	34.5	60.2	4.9	0.2	-	85.70

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับการบริการงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 85.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.5 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 85.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.6 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.2 ตามลำดับ

4.2.4 งานการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	40	42.4
หญิง	90	57.6
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 เป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบงานการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	22	17.0
สมรส	94	71.8
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	14	11.2
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการชุมชนแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.8
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	18	13.9
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	6	4.8
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	35	27.0
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	33	25.5
อายุ 60 ปีขึ้นไป	35	27.0
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และอายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	102	78.8
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	18	13.9
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	10	7.3
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	49	38.2
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4	3.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	34	26.7
ลูกจ้าง	14	10.9
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	6	4.8
แม่บ้าน พ่อบ้าน	18	13.9
นักเรียน นักศึกษา	3	2.4
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และ แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ลูกจ้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 230	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	245 (74.2)	19 (5.8)	49 (14.8)	17 (5.2)	-	89.80
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	230 (69.7)	17 (5.2)	62 (18.8)	21 (6.4)	-	87.60
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	231 (70.0)	19 (5.8)	58 (17.6)	22 (6.7)	-	87.80
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	225 (68.2)	12 (3.6)	77 (23.3)	16 (4.8)	-	87.00
5. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	219 (66.4)	38 (11.5)	51 (15.5)	22 (6.7)	-	87.60
รวม	69.70	6.38	18.00	5.96	-	87.96

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 87.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 89.8 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.8 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.6 และ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 230	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	222 (67.3)	39 (11.8)	52 (15.8)	17 (5.2)	-	88.20
2. มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค	235 (71.2)	37 (11.2)	38 (11.5)	19 (5.8)	1 (0.3)	89.40
3. มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	230 (69.7)	38 (11.5)	29 (8.8)	30 (9.1)	3 (0.9)	88.00
4. มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ	234 (70.9)	41 (12.4)	37 (11.2)	18 (5.5)	-	89.80
5. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้	228 (69.1)	26 (7.9)	52 (15.8)	24 (7.3)	-	87.80
รวม	69.64	10.96	12.62	6.58	0.24	88.64

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.64 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 89.8 รองลงมาคือ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 89.4 มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 88.2 มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 88.0 และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 230	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	226 (68.5)	44 (13.3)	43 (13.0)	17 (5.2)	-	89.00
2. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	232 (70.3)	16 (4.8)	58 (17.6)	24 (7.3)	-	87.60
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	246 (74.5)	17 (5.2)	36 (10.9)	31 (9.4)	-	89.00
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย	209 (63.3)	45 (13.6)	45 (13.6)	31 (9.4)	-	86.20
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ	234 (70.9)	35 (10.6)	31 (9.4)	30 (9.1)	-	88.60
รวม	69.50	9.50	12.90	8.08	-	88.08

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันเป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 88.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.6 และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 86.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 230	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	232 (70.3)	14 (4.2)	63 (19.1)	21 (6.4)	-	87.60
2. มีการให้บริการหลายช่องทาง	214 (64.8)	37 (11.2)	62 (18.8)	17 (5.2)	-	87.20
3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	238 (72.1)	25 (7.6)	44 (13.3)	23 (7.0)	-	89.00
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	253 (76.7)	9 (2.7)	23 (7.0)	40 (12.1)	5 (1.5)	88.20
5. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	250 (75.8)	30 (9.1)	28 (8.5)	22 (6.7)	-	90.80
รวม	71.94	6.96	13.34	7.48	0.30	88.56

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.56 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 90.8 รองลงมาคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 89.0 มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 88.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.6 มีการให้บริการหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการโครงการสร้างหลักประกัน
ด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ในภาพรวม

รายการ N = 230	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	69.70	6.38	18.00	5.96	-	87.96
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	69.64	10.96	12.62	6.58	0.24	88.64
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69.50	9.50	12.90	8.08	-	88.08
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71.94	6.96	13.34	7.48	0.30	88.56
รวม	70.20	8.45	14.22	7.03	0.14	88.31

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการโครงการสร้างหลักประกัน
ด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ
ในภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการ
ให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 86.64 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
คิดเป็นร้อยละ 86.56 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.08 และด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.96 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสอง ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การให้บริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รั้วสิ่งแวดล้อม การให้บริการด้านจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ การให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 งานในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง ในภาพรวม

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ
1. การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (N=135)	53.3	35.0	10.7	0.8	-	87.2
2. การให้บริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รั้วสิ่งแวดล้อม(N=200)	55.74	24.67	2.8	3.32	-	86.6
3. การให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี (N=222)	34.5	60.2	4.9	0.2	-	85.7
4. การให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ (N=230)	70.20	8.45	14.22	7.03	0.14	88.3
รวม	53.43	32.08	8.15	2.83	0.03	87.0

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลสองในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.0 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า การให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.3 รองลงมาคือ การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 87.2 การให้บริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รั้วสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 86.6 และการให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 85.7 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2560 (ต.ค.2559- ก.ย.2560) สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
- 2 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการตัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักษาสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
- 3 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
- 4 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
- 5 เพื่อประเมินความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม
- 6 เพื่อทราบความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
- 2 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการตัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักษาสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
- 3 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
- 4 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

1.4.5 ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

1.4.6 ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และความพึงพอใจจากประชาชนมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2560 (ต.ค.2559- ก.ย.2560) ใน 4 กลุ่มงานคือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โครงการคัดแยกขยะ ก่อนทิ้ง รั้วสิ่งแวดล้อม โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการของเทศบาลตำบลสอง ซึ่งผลการศึกษารูปร่างได้ดังนี้

1. งานให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผลความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 87.2
 2. โครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รั้วสิ่งแวดล้อม ผลความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.6
 3. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ผลความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 85.7
 4. โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ผลความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.3
- ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลสองในภาพรวมอยู่ในความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.0

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์

และเครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และความ สะดวกของสถานที่ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็น ปัจจุบันและมีความทันสมัย มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เข้าถึงช่องทางการ ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการหลายช่องทาง

5.2.2 โครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักษาสิ่งแวดล้อม

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มี ความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค และมีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหา ได้ และมีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม เพื่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้มาใช้ บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คุณภาพและความ ทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มี ข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้ารับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึง ช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

5.2.3 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ

ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มี อัยยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ และมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ

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

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย

5.2.4 โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ และมี อัยยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่ายและความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการหลายช่องทาง

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลสอง

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ทั้งนี้เทศบาลตำบลสอง การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับบริการเกิดความประทับใจ รองลงมาคือ การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รั้วสิ่งแวดล้อม และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลสอง ในภาพรวม ทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เช่น ควรมีการปรับลดขั้นตอนบางขั้นตอนลงเพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนของงาน ควรมีการออกให้บริการเคลื่อนที่ในทุกๆ งานบริการ ควรให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ ควรจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงเพื่อความรวดเร็วในการสืบค้น นอกจากนี้ประชาชนยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความต้องการในด้านอื่นๆ คือ ต้องการให้ปรับปรุงถนนและติดป้ายจราจรให้เหมาะสม ปรับปรุงร่องระบายน้ำ ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง เพิ่มจำนวนถังขยะให้เพียงพอ จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาเทศบาลตำบลสอง ต่อไป

บรรณานุกรม

- กิจวิธี รัตน์แก้ว. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม.(การเมืองและการ
ปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไข่มุก อุทยานวลี. การวิเคราะห์ปัญหาการจัดการศึกษาของรัฐ ที่มีต่อการบูรณาการทางสังคมและ
วัฒนธรรมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.2460-2547 : รายงานการวิจัย.
สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2548.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14
- จริน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนของ
สำนักทะเบียนอำเภอจะเขียงเทรา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
พัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอน
จิตวิทยาการบริการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ
- จำนง หอมแย้ม และภราดร หอมแย้ม. (2537). ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้ใน
การปฏิบัติราชการสำหรับเตรียมสอบบรรจุเข้าเป็นพนักงานเทศบาล. กรุงเทพฯ :
ไฮเอ็ดพับลิชชิง.
- ณพชัย มหาพิราภรณ์. (2542). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้าน ของ
สำนักงานเขตสาทร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐดิฐ อิศระเสนีย์. (2549). พฤติกรรมการเลือกตั้งและความพึงพอใจของประชาชนใน
การปฏิบัติงานของนายกและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอ
กำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- นิรมล คำพะริก. (2541). ความพึงพอใจของแม่บ้านเกษตรกรต่อการปฏิบัติงานของ
พัฒนาการ อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษาคณะศึกษา
ศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ประดับ นวลละออง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงาน
ทะเบียนอำเภอบ้านนิงस्ता จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
พัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ประหยัด หงส์ทองคำและอนันต์ เกตุวงศ์. (2515). **สมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล.** กรุงเทพฯ : สมาคมสงเคราะห์ศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- ปรัชญา จันทราภัย. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กทม.
- พรสุรีย์ ชุมเกษียร. (2544). **ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง.** วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496(แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2546).** (2549). กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชน.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546).** (2549). กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชน.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. (2548). **หลักการวัดและประเมินผลทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3 .** กรุงเทพฯ : แฮร์สออฟเคอร์รี่ส์
- มาโนช สุขฤกษ์และคณะ. (ม.ป.ป.). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย.
- วราภรณ์ ช้วนุกิจ. (2544). **ความพึงพอใจที่มีต่อการเสนอข่าวการเมืองของสถานีโทรทัศน์ไอทีของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรัช พงศ์นารักษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์.** ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรดิตถ์.
- ศิวัช พุบินทร์. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการตามโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์.** ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สุทธิ ปันมา. (2535). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาภาพสินธุ์.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2544). **การวัดผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. ภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.**
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมเจตน์ จิวเจริญ. (2544). **ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุมาลี จันทร์ชลอ . (2542). **การวัดและประเมินผล.** กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.

- สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่**. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โสภณ ตันกิตติวัฒน์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านสาธารณูปโภคของเทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อ**. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อัจฉรา โทบุญ. (2522). **ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสารคาม จังหวัดมหาสารคาม**. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาพัฒนาสังคม). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. อุดສຳເນາ.
- อมร รักษาสัตย์. (2522). **บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ**. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. 19(4) : 27.
- อมรา ผูกบุญเชิด. (2539). **การบริการ**. (เอกสารประกอบคำบรรยาย). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- อรุณ รักรธรรม. (2539). **การบริหารความขัดแย้งในองค์การ**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารตำราต่างประเทศ

- Cohen, Bruce J. (1979). **Introduction to sociology**. New York: McGraw-hill Book Co. Inc.
- Katz, Daniel and Robert L., Kahn. (1978). **The Social Psychology of Organization**. New York : John Wiley & Sons.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hall Book Company, Inc.
- Shelly. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden Hutchinson & Rose , Inc.
- Smith, Harry Clay. (1964). **Psychology of Industrial Behavior**. New York : McGraw Hill.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการ

เรื่อง การตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา เทศบาลตำบลสอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ วิทยาเขตแพร่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการตรวจสอบประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อไปใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

1. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 21 ข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการจากเทศบาลตำบลสอง จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ในวงเล็บที่กำหนด ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเทศบาลตำบลสอง ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ วิทยาเขตแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการโครงการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง รักษาสิ่งแวดล้อม

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเทศบาลตำบลสอง ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ วิทยาเขตแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเทศบาลตำบลสอง ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ วิทยาเขตแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและสนับสนุน

การเสริมสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเทศบาลตำบลสอง ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ให้ทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่าน กรุณาตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ วิทยาเขตแพร่ ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล
และเทศบาลตำบล

1. อาจารย์ ดร.ภาณุ สิทธิวงศ์
ตำแหน่ง รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
การศึกษาสูงสุด PhD. (Political science)
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญ คำทิพย์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
การศึกษาสูงสุด - กศ.บ. (สังคมศึกษา)
- M.Ed. (Teacher Education)
3. คุณต่อพงษ์ ทับทิมโต
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต