



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
เทศบาลตำบลหาดเลี้ยว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๖ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ และ ๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วยผู้รับบริการใน ได้แก่ ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๕๐ คน ๒) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม จำนวน ๕๐ คน ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๕๐ คน ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ จำนวน ๕๐ คน ๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ จำนวน ๕๐ คน และ ๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำนวน ๕๐ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว อำเภอศรีษะเกษ จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๖ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของ ความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๗๙.๒๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๖

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ด้านการมีส่วนบริหารจัดการพื้นที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาหน้าท่วม

ความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาหน้าท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการมีส่วนบริหารจัดการพื้นที่ ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต และ ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านการมีส่วนบริหารจัดการพื้นที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ

ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

๑.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ

ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใสตามลำดับ

๑.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ และ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๖ งานบริการ ดังนี้

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง

($\bar{X}$ = ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ และระดับคะแนน ๖)

๒) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม

($\bar{X}$ = ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และระดับคะแนน ๖)

๓) งานด้านรายได้หรือภาษี

($\bar{X}$ = ๓.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ และระดับคะแนน ๖)

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ

$$(\bar{X} = ๔.๐๔ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๘๐.๘๐ \text{ และระดับคะแนน } ๗)$$

๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ

$$(\bar{X} = ๓.๙๑ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๗๘.๒๐ \text{ และระดับคะแนน } ๖)$$

๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

$$(\bar{X} = ๓.๙๙ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๗๙.๘๐ \text{ และระดับคะแนน } ๖)$$

ค่าเฉลี่ยรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๖ งานบริการ คือ ๓.๙๖ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของ ความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๗๙.๒๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๖

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่ช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) ที่กำหนดให้ อบต. หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น สำนักงานเทศบาลส่วนท้องถิ่น ให้พัฒนาตำบลที่ตนเองปกครองทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการด้านสาธารณะต่อชุมชนให้มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุข เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อบำรุงประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จึงได้มอบหมายให้ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการ ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น งานเบี้ยยังชีพ ๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ และ ๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชามติและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้ นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการเพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๑๒
บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว	๑๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๘
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๔๑

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๒
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๓
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๖
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๔๖

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๖ ด้านของงานบริการทั้ง ๖ งานบริการ	๔๙
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง	๕๐
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน	๕๗
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านรายได้หรือภาษี	๖๔
ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๗๐
เชื่องานเบี้ยยังชีพ	๗๐

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ	๗๗
ส่วนที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคม และจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	๘๔

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย	๙๒
อภิปรายผลการวิจัย	๑๐๒
ข้อเสนอแนะ	๑๐๔

บรรณานุกรม	๑๐๕
ภาคผนวก	๑๐๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและ กิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไป ตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐: ๗๔)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการ กระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยมีผลให้องค์กรที่จัดตั้งนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีอำนาจอิสระ บางส่วนในการบริหารงาน เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อการกิจต่าง ๆ ภายในขอบเขตพื้นที่ตามที่ รัฐบาลกลางกำหนด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของ ประชาชนในพื้นที่ ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มา ประจำอยู่ อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วย จึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจกว่าการรอคอย การแก้ไขปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิดความ ล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณ อย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เติมเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. ๒๕๕๙)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติ ไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความเป็นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ ตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อ ผลของงาน “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๓ : ๘๗) และพระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒ กำหนดให้องค์การ บริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์

สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. ๒๕๖๒: ๒๒)

เทศบาลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานมากที่สุดในปัจจุบัน (ไม่นับรวมสุขาภิบาลซึ่งได้ปัจจุบันได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลไปหมดแล้ว) เทศบาลในประเทศไทย ถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๓๖ ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๓๖ ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๑ ปี ภายใต้รัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ปรีดี พนมยงค์ ถือเป็นผู้ผลักดันให้เกิดการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๓๖ ซึ่งเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่ใช้อยู่แพร่หลายในตะวันตกเข้ามาใช้ในประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่สุดคนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ ปี พ.ศ. ๒๔๗๕ อีกด้วย

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อบำรุงให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐบาลกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางส่วนราชการต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๘) โดยต้องเป็นโครงการที่มีผลกระทบสูงเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่จะนำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในความดูแลได้อย่างสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้นเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังประจวบ โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๖ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง
- ๒) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม
- ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ
- ๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ
- ๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงาน บริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ให้เกิดประโยชน์ สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
- ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
- ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการเทศบาลตำบล หาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบล หาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
- ๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
- ๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และ แนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์ พัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ให้เป็นไปตาม เป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการ ให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และ วิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็นดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นี้ ๖ งานบริการ ได้แก่

- ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง
- ๒) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม
- ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ
- ๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ
- ๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) จำแนกตามประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ขอบเขตด้านตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ในประเด็นการประเมิน ๔ ด้าน ดังนี้ (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

เทศบาลตำบล หมายถึง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๒ คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่ดีเลิศ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นบริการที่ผู้รับบริการได้รับเกินกว่าที่คาดหวังเอาไว้ กล่าวคือ ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experience) กับความคาดหวัง (Expect) ของผู้รับบริการลูกค้า หากผู้รับบริการได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ทำการศึกษา ๔ ด้านดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- (๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการศึกษาหลายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (๒๕๕๖: ๔๓) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชณี ธีปการ (๒๕๕๖: ๒๖) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งตามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (๒๕๕๖: ๖๐) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งตามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔) ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่าหมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ

Armstrong & Kotler (๒๐๐๙, อ้างถึงในนันทสารีสุขโต และคณะ, ๒๕๕๕, หน้า ๑๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๕๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณีวรรณ ต้นไทย (๒๕๕๓ : ๖๖ - ๖๙) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

๑. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
๕. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้ข้างต้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พัทธนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๙๘) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่า พันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (๒๕๕๕: ๓๒) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการ

ตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

มุสตี แสงหล่อ (๒๕๕๕: ๑๔) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิค และวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรักหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศรวณี แดงไสว (๒๕๕๖) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี ๒ ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุทรา ขำนาญ (๒๕๕๖: ๒๖๘-๒๙๔) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา(Content theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน มีดังนี้

๑. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์(Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น ๕ ระดับด้วยกัน ได้แก่

๑.๑ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย ๔ เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจจารตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

๑.๓ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

๑.๔ ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

๑.๕ ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (๒๕๕๓: ๑๑๗) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขั้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทรร ชำนาญ (๒๕๕๖: ๒๖๘-๒๙๔) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง ๓ ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

๒.๑ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

๒.๒ ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

๒.๓ ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

๓. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs)

แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้นจะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ ๓ ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑ ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า nAch) เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองมีความกระตือรือร้นสูง มีความมุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

๓.๒ ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความต้องการทางสังคม (Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAffperson) เป็นบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

๓.๓ ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุมบังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

๔. ทฤษฎี ๒ ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factors theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮอร์ซเบิร์ก (Federick herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ ๒ ปัจจัยได้แก่

๔.๑ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

๔.๒ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวงาน

พัทธานันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ ทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่าง

มากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจดังนี้

พัชรียา แก่นสา (๒๕๕๕: ๔๖-๔๘) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการวัดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

๒. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

๓. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก ๕ คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สุชาติ เนตรนิยยา (๒๕๕๕: ๔๙) กล่าวว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการ

วัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

ปาริชาติ นามวัฒน์(๒๕๕๓: ๙) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ (๒๕๕๑: ๒-๓๗) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งได้กระทำให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นกิจกรรมที่ไม่มีตัวตน/จับต้องไม่ได้ และไม่ก่อให้เกิดการครอบครองเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ งานบริการเป็นการผลิตที่มีได้สร้างผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนทางกายภาพใดๆ (Production of Non-physical Product)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (๒๕๕๑: ๑๓) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมี

ลักษณะคุณภาพการบริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (๒๕๕๔: ออนไลน์) สรุปว่า คุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ คือ

๑. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันทางที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๑: ๑๐๙) กล่าวสรุปไว้ว่า ทศนคติในการให้บริการ (Service Mind) เป็นทัศนคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ หรืออาจหมายถึง การให้ที่จริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน / มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

สรุปจากลักษณะการให้บริการที่ได้คุณภาพข้างต้น นั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สื่อสารกับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการทุกกลุ่ม เข้าใจและสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ

แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ

แนวทางในการวัด ประเมินคุณภาพการบริการนั้น โดยหลักเป็นการวัดให้ครอบคลุมมิติ คุณภาพการบริการ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงเครื่องมือและแนวทางการ ประเมินคุณภาพการบริการไว้หลากหลายแนวทาง ดังนี้

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๕๑: ๙๘-๙๙) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ ให้บริการว่าสามารถทำได้ ๒ วิธีคือ

๑. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดย กำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

๒. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์ คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือ มาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (๒๕๕๔: ออนไลน์) นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัด คุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index- CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัด คุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าว มาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่ วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการ จากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถ พิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, ๑๙๙๖: ๑๘๔-๑๘๕) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้อง พิจารณาถึง ๔ ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ ๑ ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่ง ของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิก บานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึง พอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามใน ลักษณะที่ว่าอย่างไร

ประการที่ ๒ ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ ๓ การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ ๔ การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๘) เพื่อนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

(๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ ๒) ความสามารถในการชี้แจง ตอบข้อซักถาม มีการอธิบายอย่างถูกต้อง และให้คำแนะนำได้ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ๓) ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยินดีในการให้บริการ ๔) พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และสุภาพในการบริการ เป็นต้น

(๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวข้องกับ ๑) ความยุ่งยากในการเข้าถึงเจ้าหน้าที่ ๒) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ๓) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า เป็นต้น

(๔) คุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือ และพนักงาน สิ่งที่ต้องได้ จนทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายกับการใช้บริการ ๒) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง ๓) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มี

ประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ๔) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน หน่วยงานและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ๕) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น

(๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เกี่ยวข้องกับ ๑) พนักงานที่ให้บริการมีจริยธรรมในการบริการ ๒) การให้บริการที่มีความโปร่งใส ๓) การให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นกลาง และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว

๒.๓.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือเทศบาลตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๒ คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.๕ ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลของเทศบาลตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง ๑๐,๐๐๐ คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบเทศบาลตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ (ปัจจุบัน ณ วันที่ ๑๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓ มีเทศบาลตำบลทั้งสิ้น ๒,๒๓๗ แห่ง)

โครงสร้างของเทศบาลตำบล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. สภาเทศบาลตำบล

สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๒ คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลนั้น (มาตรา ๔๕) ซึ่งได้แก้ไขแล้วโดย (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒

ไม่มีการแต่งตั้งสมาชิกโดยตำแหน่งอีกต่อไป ถ้าเขต อบต. ไตมีเพียง ๑ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเพียง ๑ คน ถ้ามีเพียง ๒ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลหมู่บ้านละ ๓ คน มีอายุอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา ๔๕ วรรค ๓ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒)

สภาเทศบาลตำบลมีประธานสภาหนึ่งคน รองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาเทศบาลตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาเทศบาลตำบล ทั้งสองตำแหน่งอยู่ในวาระได้เพียง ๒ ปี (มาตรา ๔๘ และ ๔๙)

สภาเทศบาลตำบลเลือกสมาชิกคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การ (มาตรา ๕๗) ส่วนเลขานุการของคณะกรรมการบริหาร อบต. นั้นกฎหมายกำหนดให้เป็นปลัด อบต. (มาตรา ๕๘) แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒)

๒. คณะกรรมการบริหารเทศบาลตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ประกอบด้วยกรรมการซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งตามมติ ของสภาเทศบาลตำบลจากกำนัน และจากผู้ใหญ่บ้านไม่เกินสองคน และจากสมาชิกสภาเทศบาลตำบลซึ่งได้รับเลือกตั้งไม่เกินสี่คน คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล มีประธานกรรมการบริหารคนหนึ่ง เลือกจากกรรมการบริหารด้วยกัน แต่ในบทเฉพาะกาล กำหนดให้กำนันเป็นประธานกรรมการบริหารเทศบาลตำบลโดยตำแหน่ง ในระยะเวลา ๔ ปีแรกที่ใช้พระราชบัญญัตินี้ (จนถึงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๔๒)

แต่ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งได้กำหนดให้คณะกรรมการ บริหารเทศบาลตำบล ประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารคนหนึ่งและกรรมการบริหารจำนวนสองคน ซึ่งสภาเทศบาลตำบล เลือกจากสมาชิกสภาเทศบาลตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา ๕๘) ให้ปลัดเทศบาลตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (มาตรา ๕๘ วรรค ๒)

การกำกับดูแลเทศบาลตำบล อบต.มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจ ไปสู่องค์กร ระดับตำบลและประชาชน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ดำเนินงานของเทศบาลตำบล เป็นไปในทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ ของทางราชการ จึงให้นายอำเภอเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล และมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาเทศบาลตำบล กรรมการบริหารพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขึ้นมาชี้แจงหรือสอบสวน รวมทั้งเรียกรายงาน หรือเอกสารใดๆ มาตรวจสอบได้ และให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด สั่งยุบสภาเทศบาลตำบล หรือให้คณะกรรมการบริหารทั้งคณะ หรือกรรมการบริหารรายบุคคลพ้นจากตำแหน่งได้ตามคำแนะนำของนายอำเภอ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร เทศบาลตำบล

๑. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี
๒. บริหารกิจการของ อบต. ให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล
๓. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณต่อสภา อบต.อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ราชการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลตำบล

๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล
๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

๑. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
๒. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ
๓. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
๔. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม
๖. ส่งเสริมและพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
๗. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

ความรับผิดชอบการบริหารงานของเทศบาลตำบล คณะกรรมการบริหารองค์การส่วนตำบล จะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาเทศบาลตำบล โดยประธานกรรมการบริหาร จะเป็นผู้แทนของเทศบาลตำบลและมีพนักงานส่วนตำบลเป็นปฏิบัติงานประจำของเทศบาลตำบลอีกด้วย

รายได้ของเทศบาลตำบล

๑. ประเภทแรก คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับต่างๆ และรายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภคและการพาณิชย์ของเทศบาลตำบลเอง

๒. ประเภทที่สอง เป็นรายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่จัดเก็บให้จากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต และค่าใบอนุญาตเล่นการพนัน เก็บให้จากภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน และจัดสรรหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ จากอาคารรังนก อีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อาคารการประมง ค่าภาคกลางป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ ซึ่งรายได้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาตินี้ ท้องถิ่นรูปอื่นจะไม่ได้มีการจัดสรรหรือแบ่งให้แต่อย่างใด

๓. ประเภทที่สาม เป็นรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ รายจ่ายของเทศบาลตำบล เงินเดือน ค่าจ้าง เงินค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ

ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น
รายจ่ายอื่นตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

๒.๓.๒ บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ส่วนที่ ๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหาดเสี้ยวตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ตามถนน
สวรรคโลก - ศรีสำนาลัย ระยะห่างจากจังหวัดประมาณ ๖๗ กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯประมาณ
๕๔๐ กิโลเมตร

อาณาเขต มีดังนี้

ทิศเหนือ

ตั้งแต่หลักเขตที่ ๑ ไปทางทิศตะวันออกตามแนวเขตตำบลหาดเสี้ยว และตำบลป่า
จั่ว ไปยังหลักเขตที่ ๑ ของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว (เดิม) และมาตามแนวถนนทางหลวงแผ่นดิน
หมายเลข ๑๐๒ ตอนศรีสำนาลัย - อุตรดิตถ์ มาบรรจบหลักเขตที่ ๒ บริเวณพิกัด ๘๔๕๓๘๔

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ ๒ ไปทางทิศตะวันออก ตามแนวเขตเส้นแบ่งตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ ๒
และ ตำบลป่าจั่ว จนมาบรรจบหลักเขตที่ ๓ ที่บริเวณพิกัด ๙๐๕๓๔๕ ที่จุดเส้นแบ่งเขตตำบลหาด
เสี้ยว และตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสำนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ทิศใต้

จากหลักเขตที่ ๓ ไปทางทิศตะวันตก ตามเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ ๒
และตำบลท่าชัยลงไปทางทิศใต้ จนมาบรรจบหลักเขตที่ ๔ ที่บริเวณพิกัด ๘๗๕๓๒๗ ที่จุดแบ่งเขต
ตำบลหาดเสี้ยวและตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสำนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ ๔ ไปทางทิศตะวันตก ตามแนวแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ ๑
บ้านหาดเสี้ยว กับตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสำนาลัย จังหวัดสุโขทัย จนบรรจบหลักเขตที่ ๔
ของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว (เดิม) และมาตามเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ ๓ บ้านหาดสูง
กับตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสำนาลัย จังหวัดสุโขทัย จนบรรจบหลักเขตที่ ๕ ที่บริเวณพิกัด
๗๗๐๓๖๐ ที่จุดเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว กับตำบลบ้านแก่ง อำเภอศรีสำนาลัย จังหวัดสุโขทัย จาก
หลักเขตที่ ๕ ไปทางทิศเหนือตามแนวเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว กับตำบลบ้านแก่ง อำเภอศรีสำนา
ลัย จังหวัดสุโขทัย

๑.๒ สภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศ

พื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำยมไหลผ่านภูมิอากาศ ฤดูร้อนอยู่ระหว่างเดือนมีนาคม - มิถุนายน
ฤดูฝนอยู่ระหว่างเดือนกรกฎาคม - ตุลาคม และฤดูหนาวอยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์

๑.๓ ลักษณะการใช้ที่ดิน

ประชากรส่วนใหญ่ใช้ที่ดินสำหรับประกอบกิจการเกษตรกรรมและการก่อสร้างอาคารบ้านเรือน อยู่อาศัยประชากรอยู่กันหนาแน่นในเขตชุมชน พื้นที่บางส่วนประชากรใช้ที่ดินสำหรับก่อสร้างร้านค้า และอาคารพาณิชย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- พื้นที่เกษตรกรรม	๓,๙๑๕ ไร่
- พื้นที่พักอาศัย	๘๐๐ ไร่
- พื้นที่พาณิชยกรรม	๑๒๑ ไร่
- พื้นที่ตั้งสถานศึกษา	๘๐ ไร่
- พื้นที่ตัวหน่วยงานของรัฐ	๗๗ ไร่
- สวนสาธารณะ/นันทนาการ	๑๐ ไร่
- พื้นที่ว่าง	๔๔๔ ไร่

๑.๔ สภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศ

พื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำยมไหลผ่าน ภูมิอากาศ ฤดูร้อนอยู่ระหว่างเดือน มีนาคม - มิถุนายน ฤดูฝนอยู่ระหว่างเดือน กรกฎาคม - ตุลาคม และฤดูหนาวอยู่ระหว่างเดือน พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์

๑.๕ การตั้งถิ่นฐานและการประกอบอาชีพของประชากร

ประชากรส่วนใหญ่ ตั้งถิ่นฐานอยู่หนาแน่นบริเวณฝั่งแม่น้ำยม และสองข้างทางถนนสายหลัก ได้แก่ ถนนสายสวรรคโลก - ศรีสัชนาลัย - อุตรดิตถ์ พื้นที่ประชาชนอยู่หนาแน่นที่สุด ได้แก่ บริเวณตลาดสด และ ตลาดกลางๆ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ค้าขายและทอผ้าพื้นเมือง

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครองและการบริหาร

ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของตำบลหาดเสี้ยว ตั้งแต่หมู่ที่ ๑ - ๕ และครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของหมู่ที่ ๓ และหมู่ที่ ๔ ตำบลหนองอ้อ จำนวนพื้นที่ประมาณ ๔๔ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๒๗,๕๐๐ ไร่

๒.๒ การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

ประชาชนให้ความสนใจในการดำเนินงานของเทศบาลด้านต่างๆ และมีความสนใจ และมีส่วนร่วมทางการเมืองดี

สถิติข้อมูลการเลือกตั้ง

สถิติข้อมูลผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔ ดังนี้

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน ๕,๕๒๖ คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวน ๓,๙๓๒ คน

คิดเป็นร้อยละทั้งหมด ๗๑.๑๕

๓. ประชากร (ข้อมูลประชากร ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔)

รายการ	ปีปัจจุบัน ๒๕๖๔	ปีที่ผ่านมา ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๒	
ประชากรชาย	๓,๐๘๙	๓,๑๔๙	๓,๑๕๖	(คน)
ประชากรหญิง	๓,๔๘๖	๓,๕๓๓	๓,๕๘๐	(คน)
รวมประชากร	๖,๕๗๕	๖,๖๘๒	๖,๗๓๖	(คน)
ครัวเรือน	๓,๖๐๓	๓,๕๕๕	๓,๕๓๓	(หลังคาเรือน)

ตารางแสดงจำนวนประชากรตามช่วงอายุ (ปี)

กลุ่มอายุ	ชาย	หญิง	รวม
๐๐ - ๐๔	๘๙	๑๐๙	๑๙๘
๐๕ - ๐๙	๑๓๙	๑๑๑	๒๕๐
๑๐ - ๑๔	๑๔๖	๑๓๖	๒๘๒
๑๕ - ๑๙	๑๕๗	๑๕๐	๓๐๗
๒๐ - ๒๔	๑๙๑	๑๘๗	๓๗๘
๒๕ - ๒๙	๒๔๒	๑๙๘	๔๔๐
๓๐ - ๓๔	๒๐๖	๑๘๑	๓๘๗
๓๕ - ๓๙	๒๒๒	๒๐๔	๔๒๖
๔๐ - ๔๔	๒๒๓	๒๓๖	๔๖๐
๔๕ - ๔๙	๒๔๑	๒๓๐	๔๗๑
๕๐ - ๕๔	๒๕๕	๒๙๙	๕๕๔
๕๕ - ๕๙	๒๓๔	๓๒๙	๕๖๓

๖๐ - ๖๔	๒๒๒	๓๓๓	๕๕๕
๖๕ - ๖๙	๑๙๕	๒๓๑	๔๒๖
๗๐ - ๗๔	๑๓๖	๒๓๒	๓๖๘
๗๕ - ๗๙	๘๓	๑๑๗	๒๐๐
๘๐+	๑๐๔	๒๐๓	๓๐๗
รวม	๓,๐๘๙	๓,๔๘๖	๖,๕๗๕

๓.๑ หมู่บ้านและชุมชน

ประกอบไปด้วย ๕ หมู่บ้าน ๒ ชุมชน จำนวนบ้าน ๓,๖๐๓ หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน ๖,๕๗๕ คน ดังนี้

๑. หมู่ที่ ๑ บ้านหาดเสี้ยวใต้ จำนวน ๑,๓๘๐ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๒,๔๑๓ คน
๒. หมู่ที่ ๒ บ้านหาดเสี้ยวเหนือ จำนวน ๑,๓๗๗ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๑,๙๔๖ คน
๓. หมู่ที่ ๓ บ้านหาดสูง จำนวน ๔๐๐ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๙๕๒ คน
๔. หมู่ที่ ๔ บ้านใหม่ จำนวน ๒๐๖ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๕๕๙ คน
๕. หมู่ที่ ๕ บ้านป่าไผ่ จำนวน ๑๑๖ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๓๓๔ คน
๖. ชุมชนบ้านหนองอ้อ จำนวน ๑๒๔ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๓๖๖ คน

ข้อมูลประชากร ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยประชากรมีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๕๓ คน / ตารางกิโลเมตร

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

โรงเรียนระดับอนุบาล,ศูนย์เด็กเล็ก	รัฐบาล	๓ แห่ง เอกชน	๑	แห่ง
โรงเรียนระดับประถม	รัฐบาล	๒ แห่ง เอกชน	-	แห่ง
โรงเรียนระดับมัธยม	รัฐบาล	๑ แห่ง เอกชน	-	แห่ง
วิทยาลัย	รัฐบาล	- แห่ง เอกชน	-	แห่ง
ศูนย์การศึกษานอกระบบฯ	รัฐบาล	๑ แห่ง เอกชน	-	แห่ง

ตารางแสดงข้อมูลการศึกษาของสถานศึกษาในเขตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

โรงเรียน	ระดับ	สังกัด	ห้องเรียน (ห้อง)	นักเรียน (คน)	ครู/ อาจารย์ (คน)
โรงเรียนเมืองเชลียง	มัธยมศึกษา	สนง.เขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต ๓๘	๔๔	๑,๕๐๐	ครู ๗๘
โรงเรียนอนุบาลศรีสัชนาลัย	ประถมศึกษา	สนง.เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๒	๒๖	๘๕๔	ครู ๓๙
โรงเรียนหาดเสี้ยววิทยา	ประถมศึกษา	สนง.เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๒	๘	๑๗๐	ครู ๑๑
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ตำบลหาดเสี้ยว	ปฐมวัย	เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น	๑๒	๒๗๑	ครู ๒ ครูผู้ดูแล เด็ก ๔ ผู้ดูแลเด็ก ๖
ศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา ตอนปลาย	สำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ	๑๒	๙๕๗	ครู ๑๔
รวม			๑๐๒	๓,๗๕๒	๑๕๔

๔.๒ สาธารณสุข

โรงพยาบาล	รัฐบาล	๑ แห่ง	เตียงคนไข้	๖๐	เตียง
	เอกชน	- แห่ง	เตียงคนไข้	-	เตียง
	อื่นๆ (ระบุ)	- แห่ง	เตียงคนไข้	-	เตียง
ศูนย์บริการสาธารณสุข / สถานีอนามัย		- แห่ง	คลินิก	๓	แห่ง

๔.๓ สถานพักผ่อนหย่อนใจ

ลานกีฬาท้องถิ่น	๖ แห่ง	สวนสาธารณะ	-	แห่ง
สนามกีฬาเอกชน	- แห่ง	สวนสุขภาพ	-	แห่ง

๔.๔ การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย โดยมี (✓) จัดเก็บเอง () จ้างเอกชน

ปริมาณขยะมูลฝอย ๕ ตัน / ๑ วัน

รถยนต์บรรทุกขยะมูลฝอย จำนวน ๓ คัน

๑) แบบเทข้าง ขนาดความจุ ๑๕ ลบ.หลา จำนวน ๑ คัน

๒) แบบอัดท้าย ขนาดความจุ ๑๐ ลบ.เมตร จำนวน ๒ คัน

รถเข็นเพื่อเก็บและขนขยะมูลฝอย ๕ คัน ถึงรองรับขยะมูลฝอย ๓๐ ใบ

พนักงานเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย ๑๔ คน

มีที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย ๓๒ ไร่ มีเตาเผาขยะมูลฝอย - เตา

รถยนต์เก็บและขนสิ่งปฏิกูล ๒ คัน (ของเอกชน)

สถานที่เก็บขนสิ่งปฏิกูล ๑ แห่ง มีถังเก็บรวมทิ้ง - ถัง

๔.๕ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑) สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี (๑ ม.ค. - ๓๑ ธ.ค. ๒๕๕๘) ๑ ครั้ง

๒) ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากเหตุเพลิงไหม้ในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็น
ผู้เสียชีวิต

- คน บาดเจ็บ - คน

- ทรัพย์สินมูลค่า ๑,๙๐๐,๐๐๐ บาท

- รถบรรทุกน้ำ จำนวน ๓ คัน (แยกเป็นขนาดบรรจุน้ำ)

คันที่ ๑ จุน้ำได้ ๑๒,๐๐๐ ลบ.ลิตร ซื้อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๔ ราคา ๒,๑๐๕,๐๐๐ บาท

คันที่ ๒ จุน้ำได้ ๑๐,๐๐๐ ลบ.ลิตร ซื้อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ ราคา ๔,๘๔๖,๘๐๐ บาท

คันที่ ๓ จุน้ำได้ ๑,๐๐๐ ลบ.ลิตร ซื้อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ ราคา ๑,๑๒๙,๙๙๐ บาท

คันที่ ๔ รถใช้เพื่อการเกษตร ซื้อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ ราคา ๒๔๐,๐๐๐ บาท

๓) เครื่องดับเพลิงชนิดหาลบาม จำนวน ๒ เครื่อง

๔) เครื่องสูบน้ำแบบหัวรถไถ จำนวน ๕ เครื่อง

๕) เครื่องตัดหญ้า จำนวน ๔ เครื่อง

๖) เลื่อยโซยนต์ จำนวน ๒ เครื่อง

๗) พนักงานดับเพลิง จำนวน ๑๐ คน

๘) พนักงานขับรถยนต์ดับเพลิง ๔ คน

๙) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน ๑๓๐ คน

๑๐) การซ้อมบรรเทาสาธารณภัย ปีที่ผ่านมา จำนวน ๑ ครั้ง

๑๑) สถิติการเกิดอุทกภัยในรอบปี - ครั้ง สูญเสียทรัพย์สินมูลค่า - บาท

๑๒) สถิติการเกิดวาตภัยในรอบปี - ครั้ง สูญเสียทรัพย์สินมูลค่า - บาท

๔.๖ อาชญากรรม

ประชากรในเขตเทศบาลมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับสูง โดยกรณี
เกิดคดี

ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการจราจร ไม่ปรากฏว่ามีคดีอาชญากรรมร้ายแรงและสะเทือนขวัญเกิดขึ้นในเขตเทศบาล

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคม/การจราจร มีถนนหลวงสายหลัก สายที่ใช้ติดต่อระหว่างเทศบาลกับอำเภอและ จังหวัดต่าง ๆ ได้แก่ ถนนสายศรีสะเกษ - สุรินทร์ , ถนนสายศรีสะเกษ - แพร่, ถนนสายศรีสะเกษ - อุตรดิตถ์ , ถนนสายศรีสะเกษ - สารจิตร สำหรับถนนสายในเขตเทศบาลส่วนใหญ่เป็นถนน คสล. รองลงไปเป็นถนนลูกรังและถนนลาดยาง การคมนาคมใช้ได้สะดวกทุกฤดูกาล

๕.๒ การประปา

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา	จำนวน	๓,๓๓๒	หลังคาเรือน
หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา	ของส่วนท้องถิ่น	-	แห่ง
	ประปาภูมิภาค	๑	แห่ง
	ประปาหมู่บ้าน	-	แห่ง
น้ำประปาที่ผลิตได้	จำนวน	๕,๐๐๐ ลบ.ม. / วัน	อัตราการผลิต ๒,๕๐๐ ลบ.ม./ชม.
น้ำประปาที่ต้องการใช้	จำนวน	๒,๕๐๐ ลบ.ม. /วัน	
แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือ () แหล่งน้ำใต้ดิน (☒) แหล่งน้ำผิวดิน			
มีแหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปาหรือไม่ () ไม่มี (☒) มี (ระบุ) ๑. อ่างเก็บน้ำห้วยแม่สูง			

๕.๓ การไฟฟ้า

ทุกครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวมีไฟฟ้าใช้ทุกหลังคาเรือน

ถนน ตรอก ซอย มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	๙๒	สาย
ถนน ตรอก ซอย ไม่มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	๖	สาย
ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) จำนวน ๑,๐๘๖ จุด			

๕.๔ การสื่อสารโทรคมนาคม

๑) มีสำนักงานบริการของบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีสะเกษ จำนวน ๑ แห่ง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

- มีสัญญาณเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

- มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงบริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๒) มีที่ทำการไปรษณีย์ สาขาศรีสะเกษ ๑ แห่ง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล ให้บริการรับ - ส่งไปรษณีย์ พัสดุและธนาณัติ ฯลฯ

๓) มีเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว ในเขตเทศบาล ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ ๙๐ ของพื้นที่

๕.๕ สถานที่ราชการ และหน่วยงานต่างๆ

๑. ที่ทำการปกครองอำเภอศรีสัชนาลัย
๒. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสัชนาลัย
๓. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอศรีสัชนาลัย
๔. สำนักงานสัสดีอำเภอศรีสัชนาลัย
๕. สำนักงานที่ดินอำเภอศรีสัชนาลัย
๖. สำนักงานสรรพากรอำเภอศรีสัชนาลัย
๗. สำนักงานท้องถิ่นอำเภอศรีสัชนาลัย
๘. สำนักงานปศุสัตว์อำเภอศรีสัชนาลัย
๙. โรงพยาบาลศรีสัชนาลัย
๑๐. สถานีตำรวจภูธรศรีสัชนาลัย
๑๑. โรงเรียนเมืองเชลียง
๑๒. โรงเรียนหาดเสี้ยววิทยา
๑๓. โรงเรียนอนุบาลศรีสัชนาลัย (บ้านหาดสูง)
๑๔. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
๑๕. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอศรีสัชนาลัย
๑๖. ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดสุโขทัย

๕.๖ ธนาคาร

๑. ธนาคารออมสินสาขา ศรีสัชนาลัย
๒. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีสัชนาลัย
๓. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาศรีสัชนาลัย
๔. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาศรีสัชนาลัย

๖.ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การอุตสาหกรรม

มีอุตสาหกรรมในครัวเรือน ได้แก่ การทอผ้าขึ้นตีนจก ,ผ้าพื้นเมืองลายต่าง ๆ ,ตีเหล็กและมีอยู่ซ่อมรถยนต์และจักรยานยนต์ ๗ แห่ง

จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่

- แห่ง (มีคนงานตั้งแต่ ๒๐๐ คน ขึ้นไป หรือ มีทรัพย์สินเกินกว่า ๕๐ ล้านบาทขึ้นไป)

จำนวน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง

- แห่ง (มีคนงาน ๑๐ – ๔๙ คน หรือ มีทรัพย์สินถาวรตั้งแต่ ๑๐-๕๐ ล้านบาท)

จำนวน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

- แห่ง (มีคนงานต่ำกว่า ๑๐ คน หรือมีทรัพย์สินถาวรไม่เกิน ๑ ล้านบาท) ได้แก่กิจการ

อุตสาหกรรม ๑) ทำโลหะเป็นของใช้ (โรงกลึงเหล็ก)

๒) ซ่อมรถยนต์ รถจักรยานยนต์

๓) พันไดนาโม

๔) เชื่อมประสานโลหะ ฯลฯ

๖.๒ การพาณิชย์และบริการ

การพาณิชย์

ธนาคาร	๕	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	๓	แห่ง
บริษัท	๑๗	แห่ง	ศูนย์การค้า / ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	๔	แห่ง	ตลาดสด	๓	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	๓๒๔	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	๑	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	๑	แห่ง			

สถานบริการ

โรงแรม	๔	แห่ง
ร้านอาหาร	๘	แห่ง
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง
อื่นๆ	-	แห่ง (รวมสถานบริการ)

๖.๓ การท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลหาดเสี้ยว มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ

ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้าน

การท่องเที่ยวในเมืองในหมู่บ้าน ตำบลหาดเสี้ยว ซึ่งประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวไทยพวน เป็นหมู่บ้านอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น มีพิพิธภัณฑ์ผ้าของคำรณสาร และเป็นหมู่บ้านที่ได้รับการคัดเลือกจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และเป็นทางผ่านสำหรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ ในเขตอำเภอศรีสัชนาลัย เช่น อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย , อุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย (ป่าคา) , ต้นสักใหญ่ เป็นต้น

๖.๔ การเกษตรและแหล่งน้ำ

ในเขตเทศบาลมีประชากรส่วนหนึ่งที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเนื่องจากปัจจุบันพื้นที่เพาะปลูก

มีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากการยุบรวมสภาตำบลหาดเสี้ยวมารวมกับเทศบาล พื้นที่เพาะปลูกส่วนใหญ่เป็น

พืชล้มลุก ซึ่งปลูกตามฤดูกาล เช่น ข้าว , ถั่วเหลือง , ถั่วแขก และพืชผักสวนครัว เป็นต้น

การเกษตรกรรม

พื้นที่ทำนา ประมาณ ๒,๘๙๗ ไร่ ผลผลิต ๑,๗๓๘ ตัน / ปี

พื้นที่ทำสวน ประมาณ ๔๙๑ ไร่

พืชสวนที่สำคัญ ได้แก่

๑. มะนาว	จำนวน	๒๔๑	ไร่	ผลผลิต	๑๒๐ ต้น / ปี
๒. มะม่วง	จำนวน	๖๑	ไร่	ผลผลิต	๒๐๔ ต้น / ปี
๓. ส้ม	จำนวน	๑๕	ไร่	ผลผลิต	๒๔ ต้น / ปี
๔. ลำไย	จำนวน	๑๐	ไร่	ผลผลิต	๕ ต้น / ปี
๕. ทูเรียน	จำนวน	๒	ไร่	ผลผลิต	- ต้น / ปี
๖. อื่นๆ	จำนวน	๑๖๒	ไร่	ผลผลิต	- ต้น / ปี

พื้นที่ทำไร่ ประมาณ ๒,๗๑๓ ไร่

พืชไร่ที่สำคัญ ได้แก่

๑. อ้อยโรงงาน	จำนวน	๑,๓๓๔	ไร่	ผลผลิต	๑๓,๓๔๐ ต้น / ปี
๒. ยางพารา	จำนวน	๑,๒๐๕	ไร่	ผลผลิต	๓๐๗ ต้น / ปี
๓. มันสำปะหลัง	จำนวน	๙๑	ไร่	ผลผลิต	๒๗๓ ต้น / ปี
๔. ข้าวโพด	จำนวน	๘๓	ไร่	ผลผลิต	๖๖ ต้น / ปี

การปศุสัตว์

จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ

โค	๑๐๖	ตัว
กระบือ	๓๓๖	ตัว
สุกร	๗๕๘	ตัว
เป็ด	๗๐	ตัว
ไก่	๒,๔๔๑	ตัว
อื่นๆ	-	ตัว

แหล่งน้ำทางการเกษตร

๑. บ้านหาดเลี้ยวใต้ หมู่ที่ ๑

๓.๑ แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ	
เพียงพอ	ไม่เพียงพอ		



๓.๒ แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)

ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของ น้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทัวถึง ไม่ ทัวถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	ไม่	ทัวถึง	ไม่ทัวถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่

				เพียงพอ			เข้าถึงๆ	
๑	แม่น้ำ	๓	☐	☒	☐	☒		
๒	ห้วย/ลำธาร		☐	☐	☐	☐		
๓	คลอง	๑	☐	☒	☐	☒	๑.๐	
๔	หนองน้ำ/บึง	๒	☐	☒	☐	☒	๑.๐	
๕	น้ำตก		☐	☐	☐	☐		
	แหล่งน้ำธรรมชาติอื่นๆ							

๓.๓ แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)								
ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตรทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงๆ			
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงๆ	
๑	แก้มลิง		☐	☐	☐	☐		
๒	อ่างเก็บน้ำ		☐	☐	☐	☐		
๓	ฝาย		☐	☐	☐	☐		
๔	สระ	๑	☐	☒	☐	☒	๑.๐	
๕	คลองชลประทาน		☐	☐	☐	☐		
	แหล่งน้ำมนุษย์สร้างอื่นๆ							

๒. บ้านหาดเลี้ยวเหนือ หมู่ที่ ๒

๓.๑ แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)		
ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ
เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	
☐	☐	

๓.๒ แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)							
ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงๆ		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงๆ
๑	แม่น้ำ		☐	☐	☐	☐	
๒	ห้วย/ลำธาร		☐	☐	☐	☐	
๓	คลอง	๒	☐	☒	☐	☐	๒๐.๐
๔	หนองน้ำ/บึง	๑	☐	☒	☐	☐	๓๐.๐
๕	น้ำตก		☐	☐	☐	☐	
	แหล่งน้ำ ธรรมชาติอื่นๆ						

๓.๓ แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)							
ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงๆ		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงๆ
๑	แก้มลิง		☐	☐	☐	☐	
๒	อ่างเก็บน้ำ		☐	☐	☐	☐	
๓	ฝาย		☐	☐	☐	☐	
๔	สระ		☐	☐	☐	☐	

๓.๓ แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)							
ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
๑	แก้มลิง		☐	☐	☐	☐	
๒	อ่างเก็บน้ำ		☐	☐	☐	☐	
๓	ฝาย		☐	☐	☐	☐	
๔	สระ	๑	☐	☒	☐	☐	๕.๐
๕	คลอง ชลประทาน	๒	☐	☒	☐	☐	๕.๐
	แหล่งน้ำมนุษย์ สร้างอื่นๆ						

๔. บ้านใหม่ หมู่ที่ ๔

๓.๑ แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)		
ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ
เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	
☐	☒	

๓.๒ แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)							
ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
๑	แม่น้ำ	๓	☐	☒	☐	☒	๕.๐
๒	ห้วย/ลำธาร	๑	☐	☒	☐	☒	๘๐.๐
๓	คลอง	๒	☐	☒	☐	☒	๕๐.๐

๔	หนองน้ำ/บึง		☐	☐	☐	☐		
๕	น้ำตก		☐	☐	☐	☐		
	แหล่งน้ำ							
	ธรรมชาติอื่นๆ							

๓.๓ แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)								
ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงๆ			
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงๆ	
๑	แก้มลิง		☐	☐	☒	☐		
๒	อ่างเก็บน้ำ		☐	☐	☐	☐		
๓	ฝาย		☐	☐	☐	☐		
๔	สระ	๑	☐	☒	☐	☒	๒๐.๐	
๕	คลอง ชลประทาน		☐	☐	☐	☐		
	แหล่งน้ำมนุษย์ สร้างอื่นๆ							

๕. บ้านป่าไผ่ หมู่ที่ ๕

๓.๑ แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)			
ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ	
เพียงพอ	ไม่เพียงพอ		
☐	☒		

๓.๒ แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)				
ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงๆ

			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ	
๑	แม่น้ำ	๒	☐	☒	☐	☒	๑.๐	
๒	ห้วย/ลำธาร		☐	☐	☐	☐		
๓	คลอง	๑	☐	☒	☐	☒	๘๐.๐	
๔	หนองน้ำ/บึง		☐	☐	☐	☐		
๕	น้ำตก		☐	☐	☐	☐		
	แหล่งน้ำธรรมชาติอื่นๆ							

๓.๓ แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)								
ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร			
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ	
๑	แก้มลิง		☐	☐	☐	☐		
๒	อ่างเก็บน้ำ		☐	☐	☐	☐		
๓	ฝาย	๑	☐	☒	☐	☒	๘๐.๐	
๔	สระ		☐	☐	☐	☐		
๕	คลองชลประทาน	๒	☐	☒	☐	☒	๘๐.๐	
	แหล่งน้ำมนุษย์สร้างอื่นๆ							

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ ศาสนา

- การศาสนา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประมาณ ร้อยละ ๙๙
- มีสถาบันหรือองค์กรทางศาสนา

วัด (ราษฎร์)	จำนวน	๖ แห่ง
ที่พักสงฆ์	จำนวน	๑ แห่ง
ศาลเจ้า	จำนวน	๑ แห่ง

๗.๒ ประเพณี วัฒนธรรม

๑. งานแห่ช้างบวชนาค จัดในวันที่ ๗ - ๘ เมษายนของทุกปี เป็นประเพณีงานบุญของชาวไทยพวนอันยิ่งใหญ่ที่เชื่อกันว่าได้กุศลมาก ได้เป็นญาติและสืบต่ออายุพระพุทธศาสนา คืองานบรรพชาและอุปสมบทที่พ่อแม่ พี่น้อง ญาติ จัดงานบวชให้ลูกหลานโดยแห่ช้างตามความเชื่อในเรื่องพระเวสสันดรชาดก ซึ่งจะมีการตกแต่งแบบช้างศึกในมหาเวสสันดรชาดกและตามที่เห็นว่าสวยงามเหมาะสม และผู้จะบวชจะได้รับการแต่งกาย เครื่องนุ่งห่มที่มีสีสันต่างๆ จัดเป็นขบวนแห่ช้าง รอบ ๆ หมู่บ้านในวันที่ ๗ เมษายน และบวชในวันที่ ๘ เมษายนของทุกปีจัดเป็นประเพณีเรื่อยมา

๒. งานสงกรานต์ จัดในวันที่ ๑๓ เมษายน ของทุกปี กิจกรรม เป็นงานสงกรานต์นั่นเอง แต่จะแปลกกว่าท้องถิ่นอื่น คือ การอาบน้ำก่อนนาคาโดยเฉพาะชาวไทยพวนทุกคน จะไปอาบน้ำในแม่น้ำยมแต่เช้ามีดก่อนนาคา (อิกกา) ในวันที่ ๑๓ เมษายนของทุกปี โดยเชื่อกันว่าเป็นการสะเดาะเคราะห์ต่อชะตา ชำระล้างมลทิน ความชั่วร้ายทั้งหลายที่เกิดกับตนทั้งกาย ใจ ให้ไหลไปตามน้ำให้หมดสิ้น เป็นสิริมงคลเป็นมิ่งขวัญของชีวิตในปีใหม่ต่อไป

๓. งานสงกรานต์คนแก่ จัดงานในวันที่ ๒๒ เมษายน ของทุกปี กิจกรรมเป็นการจัดงานสงกรานต์คนแก่ หรือภาษาไทยพวน เรียกว่า สังขารผู้เฒ่า หนุ่มสาวจะเดินทางมาขอขมา รดน้ำดำหัวขอพรจากผู้เฒ่าผู้แก่ และจะทำพิธีการบายศรีสู่ขวัญให้แก่ผู้เฒ่าผู้แก่ ซึ่งเป็นประเพณีดั้งเดิมของชาวไทยพวน

๔. งานกำฟ้า จะจัดในราวเดือน ๓ ขึ้น ๓ ค่ำ ของทุกปี กิจกรรม เป็นประเพณีดั้งเดิมของชาวไทยพวนที่คนโบราณกำหนดให้มีการพักผ่อนหลังจากการคร่ำเคร่งงานมาเป็นแรมปี และจัดให้มีการทำบุญกุศลเพื่อให้เกิดสิริมงคลแก่ตนเองและครอบครัว พร้อมทั้งอุทิศส่วนกุศลให้กับบรรพบุรุษ จะมีการละเล่นพื้นบ้าน เช่น หม่าอื้อ นางกวัก นางด้ง หม่าเตย ลิงลม เป็นต้น

๕. งานจุดบั้งไฟ จัดในวันขึ้น ๑๕ ค่ำ เดือน ๖ หรือวันวิสาขบูชา ของทุกปี กิจกรรม คืองานขอฟ้าขอฝนจากเทวดา เพื่อให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล และพืชผลอุดมสมบูรณ์

๖. งานประเพณีแห่องค์ฐินทางน้ำของชาวไทยพวนหาดเสี้ยว ตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย นิยมทำกันตั้งแต่วันแรม ๑ ค่ำ เดือน ๑๑ ไปจนถึงกลางเดือน ๑๒ การตกแต่ง องค์ฐินโดยใช้เรือตกแต่งอย่างสวยงาม ติดตามด้วยขบวนเรือแข่ง (เหือช่วง) มีเรือแข่งตั้งแต่น้อยกว่า ๑๐ ฝีพายจนถึง ๕๐ ฝีพาย ประเพณีดังกล่าวได้ถูกทอดทิ้งมาเป็นเวลานานกว่า ๓๐ ปีแล้ว เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้จัดขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง

๗. งานประเพณีร่วมบุญร่วมทานวันออกพรรษาชาวไทยพวนหาดเสี้ยว จะจัดขึ้นในเดือน ๑๑ ของทุกปี คือ การเทศน์มหาชาติ ซึ่งมีการทำอาหารมาถวายพระภิกษุ ข้าวกระยาสาธ ข้าวยาคุ ข้าวทิพย์ บริเวณบนศาลาจะมีการประดับตกแต่งด้วยต้นกล้วย ต้นอ้อย ธงชัย ให้เปรียบเสมือนป่าหิมพานต์ การฟังเทศน์มหาชาติจนครบ ๑๓ กัณฑ์ เชื่อกันว่าเป็นผู้แสวงบุญอันสงค่ออันยิ่งใหญ่

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ แหล่งน้ำ

- ๑) หนอง บึง จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่
 - ๑.๑ หนองเอียน
 - ๑.๒ หนองผักลุง
 - ๑.๓ หนองหิน
 - ๑.๔ หนองเหล่าหลวง
- ๒) คลอง ลำธาร ห้วย แม่น้ำ จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่
 - ๒.๑ แม่น้ำยม
 - ๒.๒ คลองตานะ
 - ๒.๓ คลองไค้ง
 - ๒.๔ คลองผักลุง

๘.๒ การระบายน้ำ

- ๑) พื้นที่น้ำท่วมถึง คิดเป็นร้อยละ - ของพื้นที่ทั้งหมด
- ๒) ระยะเวลาเฉลี่ยที่น้ำท่วมนานที่สุด ๕ วันประมาณช่วงเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม
- ๓) เครื่องสูบน้ำ มีจำนวน ๕ เครื่อง

๘.๓ ขยะ

- ๑) ปริมาณขยะ ๕ ตัน / วัน
- ๒) รถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะ รวม ๓ คัน แยกเป็น
 - ก. รถยนต์คันที่ ๑ รถเก็บขนขยะ ขนาดความจุ ๑๕ ลบ.หลา ซื้อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๔๔
 - ข. รถยนต์คันที่ ๒ รถเก็บขยะอัดท้าย ขนาดความจุ ๑๐ ลบ.ม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๔๖
 - ค. รถยนต์คันที่ ๓ รถเก็บขยะอัดท้าย ขนาดความจุ ๑๐ ลบ.ม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๓) ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน ๕ ลบ.ม./วัน
- ๔) ขยะที่กำจัดได้ จำนวน ๕ ลบ.ม./วัน

กำจัดขยะโดยวิธี

☐ กองบนพื้น ☐ กองบนพื้นแล้วเผา
☒ ฝังกลบอย่างถูกสุขลักษณะ ☐ หมักทำปุ๋ย
☐ เผาในเตาเผาขยะ ☒ อื่น ๆ (ฝังกลบไม่ถูกสุขลักษณะ)
- ๕) ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำจัดใช้ ๓๒ ไร่ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๒ ตำบลหาดเสี้ยว

- ห่างจากเขตท้องถื่นเป็นระยะทาง ๗ กม.
 - ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่ใช้ไปแล้ว จำนวน ๑๑ ไร่
 - เหลือที่ดินกำจัดขยะได้อีก จำนวน ๒๑ ไร่
 - คาดว่าจะสามารถกำจัดขยะได้อีก ๒๕ ปี

๖) สภาพการเป็นเจ้าของที่ดินสำหรับกำจัดขยะ

- ท้องถิ่น จัดซื้อเอง เมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๖ ราคา ๓๐๕,๑๐๔

บาท

- เช่าที่ดินเอกชน ตั้งแต่ พ.ศ. - ราคา - บาท

๗) ที่ดินสำรองที่เตรียมไว้สำหรับกำจัดขยะ จำนวน - ไร่

ที่ตั้ง - ห่างจากท้องถิ่นเป็นระยะทาง - กม

๘) นำขยะมูลฝอยไปกำจัดที่ศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยเทศบาลเมืองสวรรคโลก

จังหวัดสุโขทัย

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานสวัสดิการกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๗) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ ๙๒.๙๗ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๙๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปอย่างสุจริต เที่ยงธรรม ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน ร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมา คือ การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ ๙๔.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด มีความขี้เมื่อยเมื่อยในการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๐๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒๐๐ รองลงมา คือ ได้รับการบริการที่มีความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๓.๔๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการและมีเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ร้อยละ ๘๙.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการออกหนังสือรับรองเพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ว่า มีการให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำชัดเจน สะดวก รวดเร็วเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์โดยการสังเกตและการได้รับเสียงสะท้อนของผู้ขอรับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ยังคงมีการให้บริการโดยการติดต่อขอรับบริการโดยตรงด้วยตนเอง งานสวัสดิการจึงจะพัฒนาระบบการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย และเกิดผลดีต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะมีทั้งการให้บริการยื่นคำร้องขอหนังสือกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ออกหนังสือผ่านสิทธิธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถยื่นคำร้องได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา หากมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำแบบฟอร์ม (กระดาษ) ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองและนั่งรอ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางและความเป็นส่วนตัว สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติการกิจของบุคลากร อีกทั้ง การโดยสารด้วยลิฟท์ของอาคารสิริคุณากรจะมีการใช้ลดลงประหยัดไฟมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานของงานสวัสดิการและงานอื่นๆที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะเริ่มให้บริการอย่างสมบูรณ์ประมาณเดือนกันยายน ๒๕๕๗

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์ (๒๕๕๗: ๕๗) ความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

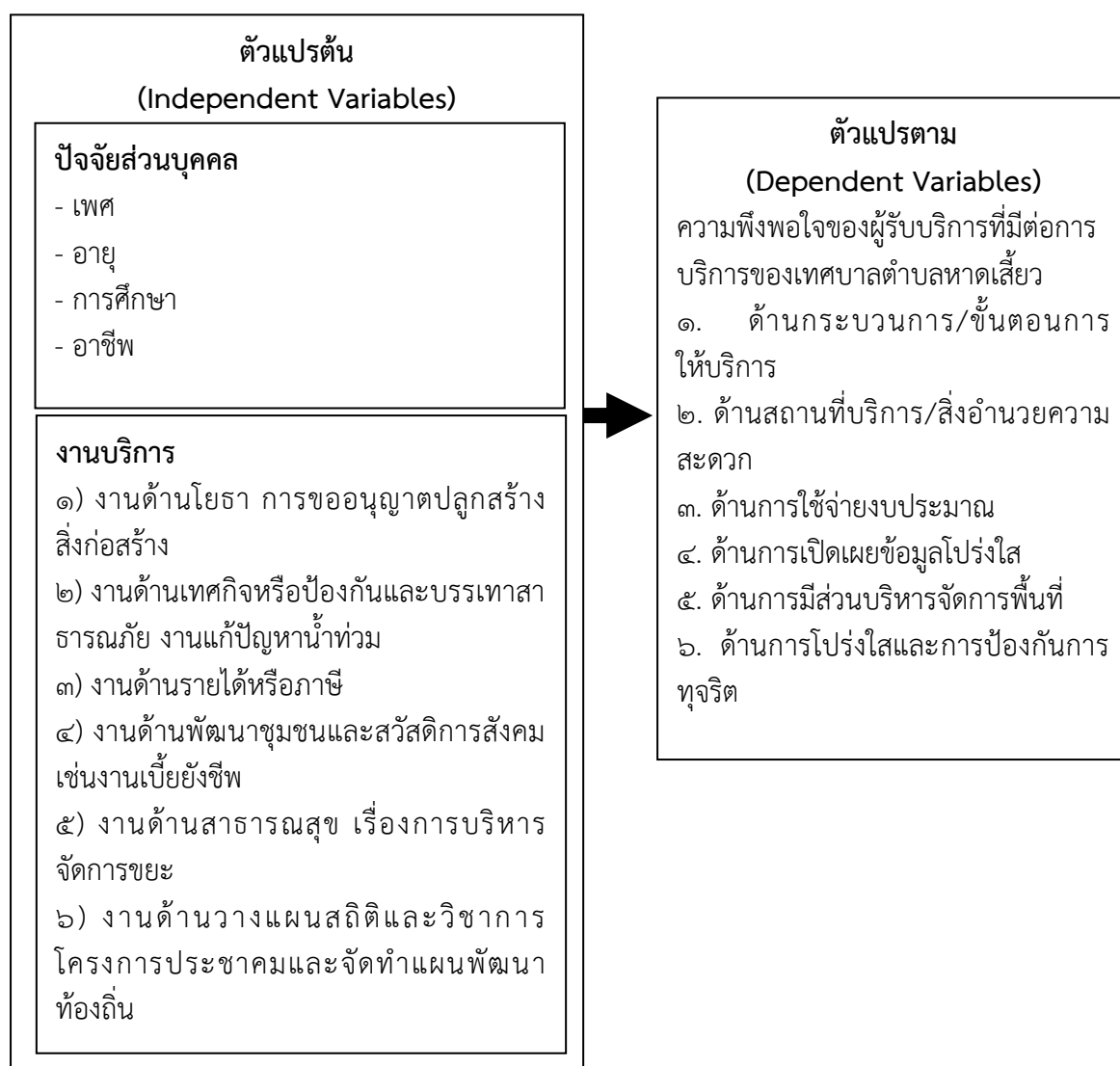
นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลขะกุล (๒๕๕๕: ๕๑-๕๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในเขตตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอเขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ทุกด้านและภาพรวมนอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้านเพศ อายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

บุญเรือง โพธิ์นิล (๒๕๕๑: ๑๕๙ - ๑๗๑) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๕ ด้าน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะรองลงมา เป็น งานปรับเกรดถนน และ งานปรับซ่อมแซมผิวจราจร ตามลำดับ ๒) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และด้านสภาวะผู้นำ ๓) จากการสัมภาษณ์ กำนันผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของกองช่าง พบว่า ปัญหาอุปสรรคมี ๔ กลุ่ม ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางการขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงาน และควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินงานเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อยในส่วนข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ควรมีการพัฒนาการด้านบุคลากรและเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการของกองช่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ในการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบริหารส่วนท้องถิ่นทำการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจ ของสำนักงาน เช่น งานบริการสาธารณะของกองช่าง เป็นต้น ในกรณีมุมมองเรื่องคุณภาพบริการจากมุมมองผู้รับบริการนั้น มองในมิติ ความถูกต้องชัดเจนของงานตามเป้าหมายตามแผน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความโปร่งใสในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการ เช่นตั้งแต่ขั้นทำแผน เพื่อให้งานเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ในส่วนที่เป็นมุมมองของผู้ให้บริการนั้น มีมุมมองที่ต้องการให้จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานจัดพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การประเมินคุณภาพงานบริการ สอดคล้องกับมุมมองการประเมินคุณภาพการบริการตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบล (๒๕๕๘) จำนวน ๔ ด้าน และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๗

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาบทบาทของเทศบาลตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ โดยทำการประเมินผล ๖ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมี กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประกอบไปด้วย ๕ หมู่บ้าน ๒ ชุมชน จำนวนบ้าน ๓,๖๐๓ หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน ๖,๕๗๕ คน ดังนี้ หมู่ที่ ๑ บ้านหาดเสี้ยวใต้ จำนวน ๑,๓๘๐ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๒,๔๑๓ คน หมู่ที่ ๒ บ้านหาดเสี้ยวเหนือ จำนวน ๑,๓๗๗ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๑,๙๔๖ คน หมู่ที่ ๓ บ้านหาดสูง จำนวน ๔๐๐ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๙๕๒ คน หมู่ที่ ๔ บ้านใหม่ จำนวน ๒๐๖ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๕๕๙ คน หมู่ที่ ๕ บ้านป่าไผ่ จำนวน ๑๑๖ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๓๓๔ คน และชุมชนบ้านหนองอ้อ จำนวน ๑๒๔ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๓๖๖ คน

ข้อมูลประชากร ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยประชากรมีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๕๓ คน / ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

งานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง	๕๐
๒) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาหน้าท่วม	๕๐
๓) งานด้านรายได้หรือภาษี	๕๐
๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ	๕๐
๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ	๕๐
๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและ จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	๕๐
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งรวม	๓๐๐

กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็น การศึกษาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

๒. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วังประจวบ ของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วังประจวบ

- ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

- ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการของ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียดเพื่อใช้ ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ ๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบล หาดเสี้ยว ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๘ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๖ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๒ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๘ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๖ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๓ ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านรายได้หรือภาษี ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๘ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๓ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านรายได้หรือภาษี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ลักษณะแบบสอบถาม

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๘ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๖ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๕ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๘ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๖ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๖ งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๘ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๖ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอเมือง จังหวัดตาก ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการ ๔ งานบริการ ของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว จากแต่ละงานบริการ โดยใช้เทคนิคการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๔

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากส่วนที่ ๑ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ทั้ง ๔ งานบริการ จากส่วนที่ ๒ ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean; $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
๓. ข้อมูลความคิดเห็นปลายเปิดจากส่วนที่ ๓ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ ความเหมือน ความต่าง และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว จากส่วนที่ ๒ คณะผู้วิจัยได้ แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (๑๙๘๑) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วน ตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน ($\bar{X}$) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้ช่วงได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็ม ๑๐ โดยจัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๕ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๙๕	ได้คะแนน ๙ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๙๐	ได้คะแนน ๘ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๘๕	ได้คะแนน ๗ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๘๐	ได้คะแนน ๖ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๗๕	ได้คะแนน ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๗๐	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๖๕	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๖๐	ได้คะแนน ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	๕๕	ได้คะแนน ๑ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	๕๐	ได้คะแนน ๐ คะแนน

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น ๗ ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมต่อโครงการบริการทั้ง ๖ งานบริการ และ ๖ ส่วนหลังเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๖ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาหน้าท่วม ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ และ ๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แต่ละงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อยตามลำดับดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอเพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

- | | |
|-----------|-----------------------------|
| $\bar{X}$ | หมายถึงค่าเฉลี่ย |
| S.D. | หมายถึงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๖ งานบริการ มีดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว

งานบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง	๓.๙๓	๗๘.๖๐	๖
๒) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๖
๓) งานด้านรายได้หรือภาษี	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๖
๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ	๔.๐๔	๘๐.๘๐	๗
๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ	๓.๙๑	๗๘.๒๐	๖
๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคม และจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	๓.๙๙	๗๙.๘๐	๖
รวม	๓.๙๖	๗๙.๒๐	๖

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๖ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของ ความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๗๙.๒๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๖

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๒๙	๕๘.๐๐
- หญิง	๒๑	๔๒.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๐๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๐	๐.๐๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๓	๖.๐๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๗	๑๔.๐๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๓๙	๗๘.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๑๕	๓๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๒๒.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๙	๑๘.๐๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๖	๑๒.๐๐
- ปริญญาตรี	๙	๑๘.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๘	๑๐.๐๐
- รับจ้าง	๑๙	๓๘.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๔	๘.๐๐
- เกษตรกร	๑๐	๒๐.๐๐
- อื่น ๆ	๙	๑๘.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๘.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๓๐.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๘.๐๐

ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้างทั้ง ภาพรวม และรายด้าน

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๘	.๔๒	มาก	๗๗.๖๐	๖
๒. ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๖	.๕๒	มาก	๗๗.๒๐	๖
๓. ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ	๓.๙๐	.๒๘	มาก	๗๘.๐๐	๖
๔. ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส	๓.๙๙	.๓๑	มาก	๗๙.๘๐	๖
๕. ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่	๓.๘๘	.๓๖	มาก	๗๗.๖๐	๖
๖. ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	๔.๐๒	.๒๘	มาก	๘๐.๔๐	๗
รวม	๓.๙๒	.๒๗	มาก	๗๘.๔๐	๖

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๒, S.D.=.๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๔๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒, S.D.= .๒๘) ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๙, S.D.= .๓๑) ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๐, S.D.= .๒๘) ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘, S.D.= .๓๖) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘, S.D.= .๔๒) และ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๖, S.D.= .๕๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๓.๙๒	.๔๔	มาก	๗๘.๔๐	๖
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓.๘๔	.๕๔	มาก	๗๖.๘๐	๖
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๘๘	.๕๒	มาก	๗๗.๖๐	๖
รวม	๓.๘๘	.๔๒	มาก	๗๗.๖๐	๖

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘ ,S.D.= .๔๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ . ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๒ ,S.D.= .๔๔) รองลงมามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘ ,S.D.= .๕๒) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๔,S.D.= .๕๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๑๘	.๔๘	มาก	๘๓.๖๐	๖
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๓.๗๖	.๖๘	มาก	๗๕.๒๐	๖
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๓.๖๖	.๖๒	มาก	๗๓.๒๐	๖
รวม	๓.๘๖	.๕๒	มาก	๗๗.๒๐	๖

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๖, S.D. = .๕๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๒๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘ ,S.D.= .๔๘) รองลงมาจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๖ ,S.D.= .๖๘) และ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๓.๖๖ ,S.D.= .๖๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ	๓.๙๖	.๔๐	มาก	๗๙.๒๐	๖
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ	๓.๙๒	.๓๙	มาก	๗๘.๔๐	๖
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง	๓.๘๔	.๓๗	มาก	๗๖.๘๐	๖
รวม	๓.๙๐	.๒๘	มาก	๗๘.๐๐	๖

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๐ ,S.D.= .๒๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ ,S.D.= .๔๐) รองลงมาการจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๒ ,S.D.= .๓๙) และ การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๓๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ	๔.๐๐	.๒๘	มาก	๘๐.๐๐	๖
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้	๓.๙๘	.๕๕	มาก	๗๙.๖๐	๖
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๔.๐๐	.๓๕	มาก	๘๐.๐๐	๖
รวม	๓.๙๙	.๓๑	มาก	๗๙.๘๐	๖

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๙ ,S.D.= .๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.= .๒๘) รองลงมา มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.= .๓๕) และ มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๕๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน	๓.๗๘	.๕๘	มาก	๗๕.๖๐	๖
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน	๓.๘๖	.๔๐	มาก	๗๗.๒๐	๖
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔.๐๒	.๔๒	มาก	๘๐.๔๐	๗
รวม	๓.๘๘	.๓๖	มาก	๗๗.๖๐	๖

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘ ,S.D.= .๓๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒ ,S.D.= .๔๒) รองลงมา งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๖ ,S.D.= .๔๐) และ มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๖ ,S.D.= .๕๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ด้านการโปรงใส และการป้องกันการทุจริต

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน	๔.๐๐	.๓๕	มาก	๘๐.๐๐	๖
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน	๔.๐๐	.๓๖	มาก	๘๐.๐๐	๖
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๔.๐๖	.๓๗	มาก	๘๑.๒๐	๖
รวม	๔.๐๒	.๒๘	มาก	๘๑.๒๐	๖

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒ ,S.D.= .๒๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๑.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๖ ,S.D.= .๓๗) รองลงมา มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.= .๓๕) และ มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.= .๓๖) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง

-ไม่มี

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
งานแก้ปัญหาน้ำท่วม

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๒๖	๕๒.๐๐
- หญิง	๒๔	๔๘.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๑	๒.๐๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๗	๑๔.๐๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๗	๑๔.๐๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๓๕	๗๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๙	๑๘.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓	๒๖.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๘	๑๖.๐๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๒	๔.๐๐
- ปริญญาตรี	๑๘	๓๖.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๑๓	๒๖.๐๐
- รับจ้าง	๑๒	๒๔.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๒๔.๐๐
- เกษตรกร	๑๗	๓๔.๐๐
- อื่น ๆ	๖	๑๒.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๒.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๐.๐๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ ๓๖.๐๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๑๔.๐๐

**ส่วนที่ ๓.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
งานแก้ปัญหาน้ำท่วม ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม ภาพรวม และรายด้าน**

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๐๑	.๕๔	มาก	๘๐.๒๐	๗
๒. ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๗	.๖๖	มาก	๘๓.๔๐	๗
๓. ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ	๓.๘๗	.๕๘	มาก	๗๗.๔๐	๖
๔. ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส	๔.๐๑	.๕๐	มาก	๘๐.๒๐	๗
๕. ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่	๓.๙๘	.๕๔	มาก	๗๙.๖๐	๖
๖. ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการ ทุจริต	๓.๙๘	.๖๑	มาก	๗๙.๖๐	๖
รวม	๔.๐๐	.๕๘	มาก	๘๐.๐๐	๖

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๐, S.D.=.๕๘)
ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการ
ที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก
(ค่าเฉลี่ย=๔.๑๗, S.D.= .๖๖) ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๑, S.D.= .๕๐)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๑, S.D.= .๕๔) ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการ
พื้นที่ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘, S.D.= .๕๔) ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘,
S.D.= .๖๑) และ ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘, S.D.= .๕๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหา น้ำท่วม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๓.๙๖	.๖๐	มาก	๗๙.๒๐	๖
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๐๒	.๖๘	มาก	๘๐.๔๐	๗
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๐๖	.๕๕	มาก	๘๑.๒๐	๗
รวม	๔.๐๑	.๕๔	มาก	๘๐.๒๐	๗

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหา น้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๑ ,S.D.= .๕๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๒๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๖ ,S.D.= .๕๕) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒ ,S.D.= .๖๘) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖,S.D.= .๖๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหา น้ำท่วม สถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย และสวยงาม	๔.๒๘	.๘๑	มาก	๘๕.๖๐	๘
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๑๔	.๖๗	มาก	๘๒.๘๐	๗
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๑๐	.๗๖	มาก	๘๒.๐๐	๗
รวม	๔.๑๗	.๖๖	มาก	๘๓.๔๐	๗

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๗, S.D. = .๖๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๓.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก อาครสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๘ ,S.D.= .๘๑) รองลงมาจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๔ ,S.D.= .๖๗) และ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๐ ,S.D.= .๗๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหา น้ำท่วม ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/ โครงการ	๓.๘๖	.๗๐	มาก	๗๗.๒๐	๖
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้ง จัดสรรงบประมาณ	๓.๘๖	.๖๗	มาก	๗๗.๒๐	๖
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง	๓.๙๐	.๖๑	มาก	๗๘.๐๐	๖
รวม	๓.๘๗	.๕๘	มาก	๗๗.๔๐	๖

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหา น้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๗ ,S.D.= .๕๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๐ ,S.D.= .๖๑) รองลงมาการจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๖ ,S.D.= .๖๗) และ การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหา น้ำท่วม ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ	๓.๙๘	.๕๕	มาก	๗๙.๖๐	๖
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้	๔.๐๔	.๖๐	มาก	๘๐.๘๐	๗
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๔.๐๒	.๕๕	มาก	๘๐.๔๐	๗
รวม	๔.๐๑	.๓๑	มาก	๗๙.๘๐	๗

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหา น้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๑ ,S.D.= .๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๔ ,S.D.= .๖๐) รองลงมา มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒ ,S.D.= .๕๕) และ มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๕๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหา น้ำท่วม ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน	๔.๐๒	.๖๒	มาก	๘๐.๔๐	๗
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน	๓.๙๘	.๖๕	มาก	๗๙.๖๐	๖
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓.๙๔	.๖๘	มาก	๗๘.๘๐	๖
รวม	๓.๙๘	.๕๓	มาก	๗๙.๖๐	๖

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหา น้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๕๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒ ,S.D.= .๖๒) รองลงมา งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๖๕) และ ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔ ,S.D.= .๖๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน	๔.๐๐	.๖๗	มาก	๘๐.๐๐	๖
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน	๓.๙๘	.๖๕	มาก	๗๙.๖๐	๖
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๓.๙๖	.๖๓	มาก	๗๙.๒๐	๖
รวม	๓.๙๘	.๖๑	มาก	๗๙.๖๐	๖

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๖๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.= .๖๗) รองลงมา มีมีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๖๕) และ มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ ,S.D.= .๖๓) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม

-ไม่มี

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๙ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๒๐	๔๐.๐๐
- หญิง	๒๙	๕๘.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๑	๒.๐๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๔	๘.๐๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๓๕	๗๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๑๘	๓๖.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๖	๑๒.๐๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๔	๘.๐๐
- ปริญญาตรี	๑๖	๓๒.๐๐
- อื่นๆ	๑	๒.๐๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๘	๑๖.๐๐
- รับจ้าง	๑๗	๓๔.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔.๐๐
- เกษตรกร	๑๑	๒๒.๐๐
- อื่น ๆ	๗	๑๔.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๐.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๓๖.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๔.๐๐

ส่วนที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ภาพรวม และรายด้าน

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๖	.๖๐	มาก	๗๗.๒๐	๖
๒. ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๙	.๖๓	มาก	๗๙.๘๐	๖
๓. ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ	๓.๘๕	.๗๔	มาก	๗๗.๐๐	๖
๔. ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส	๓.๙๕	.๖๗	มาก	๗๙.๐๐	๖
๕. ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่	๓.๘๘	.๗๘	มาก	๗๗.๖๐	๖
๖. ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	๓.๙๒	.๖๕	มาก	๗๘.๔๐	๖
รวม	๓.๙๑	.๕๘	มาก	๗๘.๒๐	๖

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๑, S.D.=.๕๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๙, S.D.=.๖๓) ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๕, S.D.=.๖๗) ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๒, S.D.=.๖๕) ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘, S.D.=.๗๘) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๖, S.D.=.๖๐) และ ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๕, S.D.=.๗๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๓.๘๖	.๖๓	มาก	๗๓.๖๐	๖
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓.๘๒	.๖๙	มาก	๗๖.๔๐	๖
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๙๐	.๗๐	มาก	๗๘.๐๐	๖
รวม	๓.๘๖	.๖๐	มาก	๗๗.๒๐	๖

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๖ ,S.D.= .๖๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๐ ,S.D.= .๗๐) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๖ ,S.D.= .๖๓) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๒,S.D.= .๖๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี สถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๓.๙๘	.๗๑	มาก	๗๙.๖๐	๖
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๓.๙๘	.๖๕	มาก	๗๙.๖๐	๖
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๐๐	.๗๒	มาก	๘๐.๐๐	๖
รวม	๓.๙๙	.๖๓	มาก	๗๙.๘๐	๖

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๙, S.D. = .๖๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.= .๗๒) รองลงมา จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๖๕) และ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๗๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ	๓.๘๔	.๘๔	มาก	๗๖.๘๐	๖
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ	๓.๘๘	.๗๑	มาก	๗๗.๖๐	๖
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง	๓.๘๔	.๗๙	มาก	๗๖.๘๐	๖
รวม	๓.๘๕	.๗๔	มาก	๗๗.๐๐	๖

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๕ ,S.D.= .๗๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘ ,S.D.= .๗๑) รองลงมาการเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๔ ,S.D.= .๗๙) และ การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๔ ,S.D.= .๘๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. มีความโปร่งใสในการบริหาร งบประมาณ	๓.๙๐	.๗๓	มาก	๗๘.๐๐	๖
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ ประชาชนรับรู้	๓.๙๖	.๗๒	มาก	๗๙.๒๐	๖
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการ ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ภายในหน่วยงาน	๓.๙๘	.๗๔	มาก	๗๙.๖๐	๖
รวม	๓.๙๕	.๗๔	มาก	๗๙.๐๐	๖

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๕ ,S.D.= .๗๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๗๔) รองลงมา มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ ,S.D.= .๗๒) และ มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๐ ,S.D.= .๗๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่ม ในชุมชน	๓.๙๐	.๘๖	มาก	๗๘.๐๐	๖
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอ ต่อการบริหารงาน	๓.๗๘	.๘๔	มาก	๗๕.๖๐	๖
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะ ความรู้และความสามารถในการ บริหารงานให้สอดคล้องกับ กฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓.๙๖	.๗๘	มาก	๗๙.๒๐	๖
รวม	๓.๘๘	.๗๘	มาก	๗๗.๖๐	๖

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘ ,S.D.= .๗๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ ,S.D.= .๗๘) รองลงมา มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๐ ,S.D.= .๘๖) และ งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๘ ,S.D.= .๘๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน	๓.๙๐	.๗๓	มาก	๗๘.๐๐	๖
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน	๓.๙๒	.๖๓	มาก	๗๘.๔๐	๖
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๓.๙๔	.๖๘	มาก	๗๘.๘๐	๖
รวม	๓.๙๒	.๖๕	มาก	๗๘.๔๐	๖

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๒ ,S.D.= .๖๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีมีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔ ,S.D.= .๖๘) รองลงมา มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๒ ,S.D.= .๖๓) และ มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๐ ,S.D.= .๗๓) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๗ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๒๐	๓๙.๒๐
- หญิง	๓๐	๕๘.๘๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๓.๙๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๔	๗.๘๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๒	๒๓.๕๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๗	๑๓.๗๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๔๙.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๑๐	๑๖.๖๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘	๓๕.๓๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๘	๑๕.๗๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๑๑	๒๒.๐๐
- ปริญญาตรี	๓	๕.๙๐
- อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๗	๑๔.๐๐
- รับจ้าง	๑๑	๒๒.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๖.๐๐
- เกษตรกร	๑๗	๓๔.๐๐
- อื่น ๆ	๗	๑๔.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๘๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๕.๓๐ ประกอบอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ ๓๔.๐๐

ส่วนที่ ๕.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๕.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ภาพรวม และรายด้าน

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๔	.๖๖	มาก	๗๘.๘๐	๖
๒. ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๓	.๖๘	มาก	๘๒.๖๐	๗
๓. ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ	๓.๙๗	.๖๕	มาก	๗๙.๔๐	๖
๔. ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส	๔.๐๐	.๗๒	มาก	๘๐.๐๐	๖
๕. ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่	๔.๐๖	.๖๗	มาก	๘๑.๒๐	๗
๖. ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	๔.๑๒	.๖๙	มาก	๘๒.๔๐	๗
รวม	๔.๐๔	.๕๕	มาก	๘๐.๘๐	๗

จากตารางที่ ๕.๒๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๔, S.D.=.๕๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๓, S.D.=.๖๘) ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๒, S.D.=.๖๙) ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๖, S.D.=.๖๗) ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐, S.D.=.๗๒) ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๗, S.D.=.๖๕) และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔, S.D.=.๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๓.๘๘	.๖๘	มาก	๗๗.๖๐	๖
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๓.๙๘	.๖๘	มาก	๗๙.๖๐	๖
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๙๖	.๘๐	มาก	๗๙.๒๐	๖
รวม	๓.๙๔	.๖๖	มาก	๗๘.๘๐	๖

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔ ,S.D.= .๖๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๘๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๖๘) รองลงมามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ ,S.D.= .๘๐) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘,S.D.= .๖๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ สถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๑๔	.๗๒	มาก	๘๒.๘๐	๗
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับ ประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๑๖	.๗๗	มาก	๘๓.๒๐	๗
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๑๐	.๗๖	มาก	๘๒.๐๐	๗
รวม	๔.๑๓	.๖๘	มาก	๘๒.๖๐	๗

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๓, S.D. = .๖๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๒.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย จำนวนที่นักรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อกาชาการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๖ ,S.D.= .๗๗) รองลงมา อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๔ ,S.D.= .๗๒) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๐ ,S.D.= .๗๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ	๔.๐๔	.๖๖	มาก	๘๐.๘๐	๗
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ	๓.๙๒	.๗๕	มาก	๗๘.๔๐	๖
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง	๓.๙๔	.๗๔	มาก	๗๘.๘๐	๖
รวม	๓.๙๗	.๖๕	มาก	๗๙.๔๐	๖

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๗ ,S.D.= .๖๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๔ ,S.D.= .๖๖) รองลงการเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔ ,S.D.= .๗๔) และ การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.= .๗๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ	๓.๘๘	.๘๒	มาก	๗๗.๖๐	๖
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้	๔.๐๒	.๗๔	มาก	๘๐.๔๐	๗
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๔.๑๒	.๗๑	มาก	๘๒.๔๐	๗
รวม	๔.๐๐	.๗๒	มาก	๘๐.๐๐	๖

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.= .๗๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน(ค่าเฉลี่ย=๔.๑๒ ,S.D.= .๗๑) รองลงมา มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ (ค่าเฉลี่ย=๓.๐๒ ,S.D.= .๗๔) และ มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘ ,S.D.= .๘๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ด้านการมีส่วนบริหารจัดการพื้นที่

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน	๔.๑๔	.๖๗	มาก	๘๒.๘๐	๗
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน	๓.๙๘	.๘๖	มาก	๗๙.๖๐	๖
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔.๐๘	.๖๖	มาก	๘๑.๖๐	๗
รวม	๔.๐๖	.๖๗	มาก	๘๑.๒๐	๗

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๖ ,S.D.= .๖๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๑.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๔ ,S.D.= .๖๗) รองลงมา ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๘ ,S.D.= .๖๖) และ งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๘๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน	๔.๑๐	.๗๓	มาก	๘๒.๐๐	๗
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน	๔.๑๔	.๗๐	มาก	๘๒.๘๐	๗
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๔.๑๒	.๗๑	มาก	๘๒.๔๐	๗
รวม	๔.๑๒	.๖๙	มาก	๘๒.๔๐	๗

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๒ ,S.D.= .๖๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๒.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๔ ,S.D.= .๗๐) รองลงมา มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๒ ,S.D.= .๗๑) และ มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๐ ,S.D.= .๗๓) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ

ส่วนที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๓๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๒๗	๕๔.๐๐
- หญิง	๒๓	๔๖.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๔	๘.๐๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๖	๑๒.๐๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๒๙	๕๘.๐๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๒๒.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๑	๒.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘	๓๖.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๑	๒๒.๐๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๖	๑๒.๐๐
- ปริญญาตรี	๑๔	๒๘.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๑๑	๒๒.๐๐
- รับจ้าง	๑๖	๓๒.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๔	๘.๐๐
- เกษตรกร	๑๗	๓๔.๐๐
- อื่น ๆ	๒	๔.๐๐

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๕๘.๐๐ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๖.๐๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๔.๐๐

ส่วนที่ ๖.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ภาพรวม และรายด้าน

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๙	.๖๓	มาก	๗๗.๘๐	๖
๒. ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๘	.๖๙	มาก	๗๙.๖๐	๖
๓. ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ	๓.๙๙	.๗๐	มาก	๗๙.๘๐	๖
๔. ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส	๓.๘๑	.๗๒	มาก	๗๖.๒๐	๖
๕. ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่	๓.๙๔	.๘๔	มาก	๗๘.๘๐	๖
๖. ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	๓.๙๑	.๘๔	มาก	๗๘.๒๐	๖
รวม	๓.๙๑	.๕๔	มาก	๗๘.๒๐	๖

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๑, S.D.=.๕๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๙, S.D.=.๗๐) ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘, S.D.=.๖๙) ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๑, S.D.=.๘๔) ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๑, S.D.=.๘๔) ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔, S.D.=.๘๔) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๙, S.D.=.๖๓) และ ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๑, S.D.=.๗๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๓.๙๔	.๗๔	มาก	๗๘.๒๐	๖
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๓.๙๔	.๗๑	มาก	๗๘.๘๐	๖
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๘๐	.๘๐	มาก	๗๘.๘๐	๖
รวม	๓.๘๙	.๖๓	มาก	๗๗.๘๐	๖

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๙ ,S.D.= .๖๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔ ,S.D.= .๗๑) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔ ,S.D.= .๗๔) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๐,S.D.= .๘๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ สถานที่บริการ/สิ่ง
อำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๓.๙๖	.๘๐	มาก	๗๙.๒๐	๖
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับ ประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๓.๘๘	.๗๗	มาก	๗๗.๖๐	๖
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๓.๙๖	.๘๓	มาก	๗๙.๒๐	๖
รวม	๓.๙๓	.๖๙	มาก	๗๘.๖๐	๖

จากตารางที่ ๔.๓๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๓, S.D. = .๖๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ ,S.D.= .๘๐) รองลงมา มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ ,S.D.= .๘๓) และ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘ ,S.D.= .๗๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ	๔.๑๒	.๖๕	มาก	๘๒.๔๐	๗
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ	๔.๐๐	.๗๒	มาก	๘๐.๐๐	๖
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง	๓.๘๔	.๘๘	มาก	๗๖.๘๐	๖
รวม	๓.๙๙	.๗๐	มาก	๗๙.๘๐	๖

จากตารางที่ ๔.๔๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๙ ,S.D.= .๗๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๒ ,S.D.= .๖๕) รองลง การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.= .๗๒) และ การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๔ ,S.D.= .๘๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ	๓.๘๐	.๗๘	มาก	๗๖.๐๐	๖
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้	๓.๘๔	.๗๗	มาก	๗๖.๘๐	๖
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๓.๗๘	.๗๖	มาก	๗๕.๖๐	๖
รวม	๓.๘๑	.๗๒	มาก	๗๖.๒๐	๖

จากตารางที่ ๔.๔๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๑ ,S.D.= .๗๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๖.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๔ ,S.D.= .๗๗) รองลงมา มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๐ ,S.D.= .๗๘) และมีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๘ ,S.D.= .๗๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน	๓.๙๒	.๙๐	มาก	๗๘.๔๐	๖
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน	๓.๙๔	.๘๖	มาก	๗๘.๘๐	๖
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓.๙๖	.๘๘	มาก	๗๙.๒๐	๖
รวม	๓.๙๔	.๘๔	มาก	๗๘.๘๐	๖

จากตารางที่ ๔.๔๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔ ,S.D.= .๘๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ ,S.D.= .๘๘) รองลงมา งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔ ,S.D.= .๘๖) และ มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๒ ,S.D.= .๙๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน	๓.๙๖	.๘๐	มาก	๗๙.๒๐	๖
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน	๓.๙๔	.๘๙	มาก	๗๙.๘๐	๖
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๓.๘๔	.๙๕	มาก	๗๖.๘๐	๖
รวม	๓.๙๑	.๘๔	มาก	๗๘.๒๐	๖

จากตารางที่ ๔.๔๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๑ ,S.D.= .๘๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ ,S.D.= .๘๐) รองลงมา มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๔ ,S.D.= .๘๙) และ มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๔ ,S.D.= .๙๕) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๖.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและ
จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ส่วนที่ ๗.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๔๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๓๐	๕๕.๐๐
- หญิง	๒๐	๔๕.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๔	๘.๐๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๔	๘.๐๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๑๑	๒๒.๐๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๓๑	๖๒.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๑๕	๓๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๒๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๗	๑๔.๐๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๖	๑๒.๐๐
- ปริญญาตรี	๑๒	๒๔.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๗	๑๔.๐๐
- รับจ้าง	๒๔	๔๘.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔.๐๐
- เกษตรกร	๖	๑๒.๐๐
- อื่น ๆ	๖	๑๒.๐๐

จากตารางที่ ๔.๔๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๕.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๕๘.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๓๐.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๘.๐๐

ส่วนที่ ๗.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชามและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชามและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชามและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ภาพรวม และ รายด้าน

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๒	.๔๖	มาก	๘๐.๔๐	๗
๒. ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๘	.๔๘	มาก	๗๗.๖๐	๖
๓. ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ	๓.๙๙	.๓๔	มาก	๗๙.๘๐	๖
๔. ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส	๔.๐๐	.๓๙	มาก	๘๐.๐๐	๖
๕. ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่	๓.๙๘	.๓๕	มาก	๗๙.๖๐	๖
๖. ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	๔.๐๔	.๓๒	มาก	๘๐.๘๐	๗
รวม	๓.๙๙	.๒๘	มาก	๗๙.๘๐	๖

จากตารางที่ ๔.๔๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชามและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๙, S.D.=.๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๔, S.D.= .๓๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒, S.D.= .๔๖) ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐, S.D.= .๓๙) ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๙, S.D.= .๓๔) ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘, S.D.= .๓๕) และ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘, S.D.= .๔๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๐๖	.๕๑	มาก	๘๑.๒๐	๗
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๐๐	.๖๐	มาก	๘๐.๐๐	๖
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๐๐	.๕๗	มาก	๘๐.๐๐	๖
รวม	๔.๐๒	.๕๖	มาก	๘๐.๔๐	๗

จากตารางที่ ๔.๔๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒ ,S.D.=.๕๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๖ ,S.D.=.๕๑) รองลงมา มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.=.๕๗) และมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐,S.D.=.๖๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น สถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๑๔	.๔๕	มาก	๘๒.๘๐	๗
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๓.๗๖	.๖๕	มาก	๗๕.๒๐	๖
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๓.๗๔	.๖๖	มาก	๗๔.๘๐	๖
รวม	๓.๘๘	.๔๘	มาก	๗๗.๖๐	๖

จากตารางที่ ๔.๔๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๘, S.D. = .๔๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๖, S.D.= .๖๕) รองลงมา จำนวนที่นั่งรองรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖, S.D.= .๘๓) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๔, S.D.= .๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ	๔.๐๐	.๔๐	มาก	๘๐.๐๐	๖
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ	๓.๙๖	.๔๕	มาก	๗๙.๒๐	๖
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง	๔.๐๒	.๔๗	มาก	๘๐.๔๐	๗
รวม	๓.๙๙	.๓๔	มาก	๗๙.๘๐	๖

จากตารางที่ ๔.๔๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๙, S.D.= .๓๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒, S.D.= .๔๗) รองลงมา การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐, S.D.= .๔๐) และ การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖, S.D.= .๔๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ	๔.๐๔	.๔๐	มาก	๘๐.๘๐	๗
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้	๓.๙๐	.๕๘	มาก	๗๘.๐๐	๖
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๔.๐๘	.๔๘	มาก	๘๑.๖๐	๗
รวม	๔.๐๐	.๓๙	มาก	๘๐.๐๐	๖

จากตารางที่ ๔.๔๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.=.๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๘ ,S.D.=.๔๘) รองลงมา มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๔ ,S.D.=.๔๐) และ มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๐ ,S.D.=.๕๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน	๓.๙๒	.๖๖	มาก	๗๘.๔๐	๖
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน	๓.๙๖	.๔๕	มาก	๗๙.๒๐	๖
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔.๐๖	.๓๗	มาก	๘๑.๒๐	๗
รวม	๓.๙๘	.๓๕	มาก	๗๙.๖๐	๖

จากตารางที่ ๔.๕๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ ,S.D.= .๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๖ ,S.D.= .๓๗) รองลงมา งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ ,S.D.= .๔๕) และ มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๒ ,S.D.= .๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน	๔.๐๔	.๔๐	มาก	๘๐.๘๐	๗
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน	๔.๐๒	.๔๒	มาก	๘๐.๔๐	๗
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๔.๐๖	.๔๒	มาก	๘๑.๒๐	๗
รวม	๔.๐๔	.๓๒	มาก	๘๐.๘๐	๗

จากตารางที่ ๔.๕๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๔ ,S.D.=.๓๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๖ ,S.D.=.๔๒) รองลงมา มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๔ ,S.D.=.๔๐) และ มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒ ,S.D.=.๔๒) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๗.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

-ไม่มี-

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๖ งานบริการ ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาหน้าท่วม ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ และ ๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชุมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการ ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ที่ใช้บริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ประกอบด้วย ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ๕๐ คน ๒) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาหน้าท่วม ๕๐ คน ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๕๐ คน ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ๕๐ คน ๕) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ๕๐ คน และ ๖) งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชุมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ๕๐ คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์เนื้อหา

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๖ งานบริการ มีดังนี้

พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๖ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของ ความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๗๙.๒๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๖

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๘.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๓๐.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๘.๐๐

ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และรายด้าน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๔๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๖๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี รองลงมา มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๒๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหา

น้อย สามอันดับแรก อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม รองลงมาจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ รองลงมาการจัดตั้งงบประมาณ และการแจ้งจัดสรรงบประมาณ และการเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ รองลงมา มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และ มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมา งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน และ มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน ตามลำดับ

ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๑.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน รองลงมา มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน และ มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง

-ไม่มี

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๒.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๐.๐๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ ๓๖.๐๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๑๔.๐๐

ส่วนที่ ๓.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาน้ำท่วม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
งานแก้ปัญหาน้ำท่วม ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และรายด้าน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
งานแก้ปัญหาน้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๐๐ และมีค่าคะแนน
อยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด
ประกอบด้วยด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ ด้านการโปร่งใสและการ
ป้องกันการทุจริต และ ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
งานแก้ปัญหาน้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๒๐ และมีค่า
คะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสาม
อันดับแรกคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาขั้นตอนการ
ให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่
ซับซ้อน ชัดเจนดี ตามลำดับ

สถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
งานแก้ปัญหาน้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๑๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๓.๔๐ และมีค่า
คะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่
มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม
รองลงมาจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้าย
ประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
งานแก้ปัญหาน้ำท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๔๐ และมีค่าคะแนน
อยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มี

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง รองลงมาการจัดตั้งงบประมาณและการ
 จัดสรรงบประมาณ และการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ ตามลำดับ

ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 งานแก้ปัญหาทั่วๆไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนน
 อยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มี
 ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ รองลงมา มีการดำเนินการตาม
 มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และ มีความโปร่งใสในการบริหาร
 งบประมาณ ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 งานแก้ปัญหาทั่วๆไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๖๐ และมีค่าคะแนน
 อยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มี
 ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน รองลงมา งบประมาณ
 ที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน และ ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการ
 บริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ตามลำดับ

ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 งานแก้ปัญหาทั่วๆไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๖๐ และมีค่าคะแนน
 อยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มี
 ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน
 รองลงมา มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน และ มีการดำเนินการตามมาตรการ
 ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทา
 สาธารณภัย งานแก้ปัญหาทั่วๆไป

-ไม่มี

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๐.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๓๖.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๔.๐๐

ส่วนที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และรายด้าน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

สถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน รองลงมา จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ และ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม ตามลำดับ

ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย การจัดตั้งงบประมาณ และการแจ้งจัดสรรงบประมาณ รองลงมาการเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง และ การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ ตามลำดับ

ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน รองลงมา มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ และ มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมา มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน และ งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน ตามลำดับ

ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีมีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน รองลงมา มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน และ มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๘๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๕.๓๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๔.๐๐

ส่วนที่ ๕.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และรายด้าน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านการมีส่วนร่วม

บริหารจัดการพื้นที่ ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจน ตามลำดับ

สถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๑๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๒.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ รองลงมา อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ รองลงมาการเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง และการจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ ตามลำดับ

ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน รองลงมา มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ และ มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๘.๐๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๑.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน รองลงมา ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน ตามลำดับ

ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๑๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๒.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน รองลงมา มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และ มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ

ส่วนที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๕๘.๐๐ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๖.๐๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๔.๐๐

ส่วนที่ ๖.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และ รายด้าน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๒๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๘๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

สถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม รองลงมา มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน และ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ ตามลำดับ

ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ รองลง การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ และ การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๖.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ รองลงมา มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ และ มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมา งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน และ มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน ตามลำดับ

ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน รองลงมา มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน และ มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๖.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ส่วนที่ ๗.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๕.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๕๘.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๓๐.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๘.๐๐

ส่วนที่ ๗.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และ รายด้าน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่ และ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๖ ,S.D.= .๕๑) รองลงมา มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน(ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ ,S.D.= .๕๗) และมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐,S.D.= .๖๐) ตามลำดับ

สถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม รองลงมา จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๙๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่

มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง รองลงมา การมีส่วนร่วมในการประชุม วางแผน/โครงการ และการจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ ตามลำดับ

ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคม และจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๐๐ และมีค่า คะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน รองลงมา มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ และ มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชน รับรู้ ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคม และจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๓.๘๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๗๙.๖๐ และมีค่า คะแนนอยู่ในระดับ ๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมา งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน และ มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน ตามลำดับ

ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคม และจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๐๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๐.๘๐ และมีค่า คะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความ โปร่งใภายในหน่วยงาน รองลงมา มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน และ มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๗.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชาคมและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

-ไม่มี-

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านของงานบริการ ทั้ง ๖ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้ บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับที่ สมวงศ์ พงศ์สภาพร กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้รับบริการก็จะมี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้นช่วงเวลาหนึ่ง (สมวงศ์ พงศ์สภาพร ๒๕๕๐: ๖๖) ดังนั้นทางเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ปัญหาหน้าท่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชามติและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต เช่นกัน ทำนองเดียวกับ เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์ (๒๕๕๗: ๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทัศนศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะ ให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการ

อย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึงต่อไป

บรรณานุกรม

- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา. ปัญหาพิเศษ รม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ซัชวาล ทัดศิริ. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตส่วนภูมิภาคเขต ๑๐ จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๖). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ดนัย เทียนพุฒ. (๒๕๕๓). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร:บุ๊คแบงค์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (๒๕๕๑). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กทม. : ประสานการพิมพ์
- ธีราพร ธีรศิลป์. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรุงเทพมหานคร. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นพพล สุรนครินทร์. (๒๕๕๓). การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเรือง โพธิ์นิล. (๒๕๕๑). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (๒๕๕๔). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัตน์ บัสนัน. (๒๕๕๔). ปรัชญาวิจัย. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รัตน์ อินจ้อย. (๒๕๕๑). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต วิทยาลัยขอนแก่น.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (๒๕๕๓). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. **อำนาจหน้าที่ของ อบต.**<http://th.wikipedia.org/wiki/> . สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.
- วิทยา ด่านดำรงกุล. (๒๕๕๕). บริการบ้านใจ. กรุงเทพฯ : มติชน .
- วิทยา สงวนศิลป์. (๒๕๕๔). การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาล ตำบลกำแพงแสน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (๒๕๓๙). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (๒๕๕๑). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์**. วิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (๒๕๔๑). **กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาด และ กรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (๒๕๔๖). **Service Marketing**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (๒๕๔๙). **คอร์รัปชัน ธรรมชาติ และจริยธรรมในสังคมไทย**. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ ๗ (พ.ศ. ๒๕๔๙).
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (๒๕๔๙). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพลส จำกัด.
- สุรยุทธ์ จุลานนท์ . (๒๕๔๙). **วาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมชาติ และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ**. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (๒๕๔๑). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสรี วงศ์ทวีลาภ. (๒๕๕๒). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร**. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา สีขุติวัฒน์. (๒๕๕๗). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง**. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปี ที่ ๗ ฉบับที่ ๑ มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๗.
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๓). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔**. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๖). **เอกสารรายละเอียดตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ(สำนักงาน ก.พ.ร.).
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (๒๕๕๐). **เกมครองใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ: ซีบีทีแอล บุ๊คส์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ชุชนะ เตชคณา. (๒๕๕๐). **จิตวิทยาบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ : อุดลพัฒนกิจ

- อรุณี อ่อนสวัสดิ์ . (๒๕๕๑). **ระเบียบวิธีวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา.(๒๕๕๕).ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา
- Best,J.W. (๑๙๘๑). **Research in Education**. New Jersey : Prentice Hall.
- Center for the study of social policy.๒๐๐๗. **Customer Satisfaction : What the research tell us**. สืบค้นจาก www.cssp.org. เมื่อ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗.
- Gronroos,C. (๑๙๙๙). Internationalization strategies for services. **Journal of Service Marketing**, ๑๓(๔/๕), ๒๙๐-๒๙๗.
- Krejcie R. V. and E. W. Morgan. (๑๙๗๐). **Educational and Psychological Measurement**. Texas University , Texas.
- Kotler, P. (๒๐๐๐).**Marketing management the millennium dition**. United States of America : Prentice Hall.
- Lovelock, C.H. and Yip, G.S. (๑๙๙๖). **Developing global strategies for service businesses**. California Management Review, Vol.๓๘ pp.๖๔-๗๗.
- Parasuraman,A.; Zeithaml,V.A. and Berry,L.L. (๑๙๘๘). **SERQUAL: a multiple item scale for measuring customer perception of service quality**.Journal of Ratailing.Vol.๖๔,pp.๑๒-๒๔.
- Parasuraman. (๑๙๙๘). **Customer service in business-to-business markets: an agenda for research**. Journal of Business & Industrial Marketing, Vol.
- Sliwa ,M. and O’Kane , J. ๒๐๐๙. **Service quality measurement : A study of appoints systems in GP practice surgeries in the UK**. Paper in POMS ๒๐th Annual Conference Orlando, Florida U.S.A., May ๑ to ๔,๒๐๐๙.

ออนไลน์

- จเร พันธุ์เปรื่อง. (๒๕๕๗). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title> เมื่อ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๒). สืบค้นจาก www.rirs.royin.go.th/word๑/word-๑-a๐.asp. เมื่อ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. **การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น**.
<http://thaipoliticsgovernment.org/wiki/> สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

ภาคผนวก

**ชุดที่ ๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งก่อสร้าง**

โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------|---|--|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๒๙ ปี |
| | ☐ ๓๐-๓๙ ปี | ☐ ๔๐-๔๙ ปี |
| | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ☐ รับจ้าง |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| | | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ					
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ					
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ					
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง					
ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส					
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ					
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน					
ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่					
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน					
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน					
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต					
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน					
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

**ชุดที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานแก้ไขปัญหาน้ำท่วม**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------|---|--|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๒๙ ปี |
| | ☐ ๓๐-๓๙ ปี | ☐ ๔๐-๔๙ ปี |
| | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ☐ รับจ้าง |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| | | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ					
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ					
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ					
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง					
ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส					
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ					
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน					
ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่					
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน					
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน					
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต					
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน					
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

**ชุดที่ ๓ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว
งานด้านรายได้หรือภาษี**

โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------|---|--|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๒๙ ปี |
| | ☐ ๓๐-๓๙ ปี | ☐ ๔๐-๔๙ ปี |
| | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ☐ รับจ้าง |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ					
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ					
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ					
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง					
ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส					
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ					
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน					
ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่					
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน					
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน					
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต					
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน					
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

**ชุดที่ ๔ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่นงานเบี้ยยังชีพ**

โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------|---|--|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๒๙ ปี |
| | ☐ ๓๐-๓๙ ปี | ☐ ๔๐-๔๙ ปี |
| | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ☐ รับจ้าง |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| | | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ					
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ					
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ					
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง					
ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส					
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ					
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน					
ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่					
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน					
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน					
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต					
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน					
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

**ชุดที่ ๕ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว
งานด้านสาธารณสุข เรื่องการบริหารจัดการขยะ**

โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------|---|--|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๒๙ ปี |
| | ☐ ๓๐-๓๙ ปี | ☐ ๔๐-๔๙ ปี |
| | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ☐ รับจ้าง |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ					
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ					
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ					
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง					
ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส					
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ					
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน					
ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่					
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน					
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน					
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต					
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน					
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

**ชุดที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว
งานด้านวางแผนสถิติและวิชาการ โครงการประชามและจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น**

โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|------------------|---|--|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๒๙ ปี |
| | ☐ ๓๐-๓๙ ปี | ☐ ๔๐-๔๙ ปี |
| | ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป | |
| ๓. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ☐ รับจ้าง |
| | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านสถานที่บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ					
๑. การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ					
๒. การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณ					
๓. การเบิก-จ่าย รวดเร็วและถูกต้อง					
ด้านการเปิดเผยข้อมูลโปร่งใส					
๑. มีความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ					
๒. มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน					
ด้านการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพื้นที่					
๑. มีส่วนร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในชุมชน					
๒. งบประมาณที่รัฐจัดสรรเพียงพอต่อการบริหารงาน					
๓. ผู้บริหารของท้องถิ่น มีทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่บังคับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
ด้านการโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต					
๑. มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน					
๒. มีการบริหารงานในแต่ละส่วนมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน					
๓. มีการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี