การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

กันยายน ๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น ๕ ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ ในภาพรวมต่องานบริการทั้ง ๔ งานบริการ และ ๔ ส่วนหลังเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๔ งานบริการดังนี้

๑) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๒) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

๓) งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

๔) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการ ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้ ๑) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารจำนวน ๔๐ คน ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีจำนวน ๕๐ คน ๓) งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหารจำนวน ๓๐ คน ๔) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ติดเชื้อจำนวน ๓๐ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์เนื้อหา

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐

๑.๒ ความพึงพอใจต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ความพึงพอใจต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๔) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒) รองลงมา ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘) ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

ความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗)และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔) ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	๔.๘๖	๙๗.๒	๑๐
๒)งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔.๘๕	๙๗.๑	๑๐
๓) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ	๔.๗๙	๙๕.๘	๑๐
๔) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔.๗๖	๙๕.๒	๑๐
รวม	**๔.๘๑**	**๙๖.๓**	**๑๐**

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

คำนำ

เทศบาลตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่ช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และเทศบาลตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) ที่กำหนดให้ อบต. หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น สำนักงานเทศบาลส่วนท้องถิ่น ให้พัฒนาตำบลที่ตนเองปกครองทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานบริหารส่วนท้องถิ่น ถือเป็นภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อ การให้บริการด้านสาธารณะต่อชุมชนให้มีความอยู่ดี กินดี และมีความสุข เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานตามแนวทางการประเมินผล การปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดไว้

จากเหตุผลข้างต้น เทศบาลตำบลหาดสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดสี้ยว

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหาดสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้ นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๑๒
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย	๑๖
บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว	๑๙
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๔
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๓๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๘
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๙
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๒
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๔๒
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ ๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน	๔๕
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔๖
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	๕๒
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบกิจจำหน่ายอาหาร	๕๘
ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ	๖๔

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
สรุปผลการวิจัย ๗๑
อภิปรายผลการวิจัย ๗๒
ข้อเสนอแนะ ๗๓
บรรณานุกรม ๗๔

ภาคผนวก
แบบสอบถาม ๗๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐: ๗๔)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยมีผลให้องค์กรที่จัดตั้งนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีอำนาจอิสระบางส่วนในการบริหารงาน เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อภารกิจต่าง ๆ ภายในขอบเขตพื้นที่ตามที่รัฐบาลกลางกำหนด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มาประจำอยู่ อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วยจึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจกว่าการรอคอยการแก้ไขปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิดความล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เติมเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. ๒๕๕๙)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๓ : ๘๗) และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ.๒๕๖๒ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์

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

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีลักษณะเป็นรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุขความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (จเร พันธุ์เปรื่อง. ๒๕๕๘: ออนไลน์)

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐกับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริงหรือไม่ ทางส่วนราชการต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ๒๕๕๘) โดยต้องเป็นโครงการที่มีผลกระทบสูงเพื่อนำไปสู่การได้สารสนเทศที่จะนำไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในความดูแลได้อย่างสูงสุด

จากเหตุผลข้างต้นเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดสี้ยว โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๔ งานบริการ ได้แก่

๑) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๒) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

๓) งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

๔) งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดสี้ยว ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริงต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

๒) ทำให้ทราบคะแนนผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

๓) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการ

ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน ๔ ประเด็นดังนี้

(๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

(๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

(๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นี้ ๔ งานบริการ ได้แก่

๑) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๒) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

๓) งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

๔) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๔ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) จำแนกตามประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

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

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้า

ฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๒ คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่ดีเลิศ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน

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 อำเภอศรีสัชนาลัย 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 อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชนี ทีปกากร (๒๕๕๖: ๒๖) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (๒๕๕๖: ๖๐) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป 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) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมากหรือเรียกว่าความปีติยินดีของลูกค้า (Delight)

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

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

๑. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

๕. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้นั้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ ที่ได้รับว่ามีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พัทธนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๙๘) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ดีมีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (๒๕๕๕: ๓๒) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการ

ตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ผุสดี แสงหล่อ (๒๕๕๕: ๑๔) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศราวนี แดงไสว (๒๕๕๖) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี ๒ ด้านคือความพึงพอ ในการท้างาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวก เขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุทร ชำนาญ (๒๕๕๖: ๒๖๘-๒๙๔) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา(Contents 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 หนาวและอุจจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย 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-actualizationneeds) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างยิ่ง

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer’ ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (๒๕๕๓: ๑๑๗) กล่าวถึง Claylon alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขึ้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทร 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 สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์การ เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

๒.๓ ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่อมนับถือ

๓. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคล็ลแลนด์ (McClelland’s theory of needs)

แมคเคล็ลแลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาหาข้อสรุปเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคล็ลแลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้นจะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคล็ลแลนด์ (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 เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg’s two-factors theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริคเฮอร์ซเบอร์ก (Federick herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโกเพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ ๒ ปัจจัยได้แก่

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

๔.๒ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกตัวงาน

พัทธนันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่าง

มากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะเป็นไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

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

๑. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

๒. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

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

สุชาดา เนตรฉัยยา (๒๕๕๕: ๔๙) กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็น

ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

ปาริชาติ นามวัฒน(๒๕๕๓: ๙) ความหมายของคุณภาพการการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความตองการของธุรกิจบริการ การเสนอคุณภาพการใหบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผูรับบริการเปนสิ่งที่ตองกระทำ ผูรับบริการจะพอใจถาไดรับสิ่งที่ตองการ เมื่อผูรับบริการมีความตองการ ณ สถานที่ที่ผูรับบริการตองการ และในรูปแบบที่ตองการคุณภาพของบริการเปนสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสรางความแตกตางของธุรกิจใหเหนือกวาคูแขงขันได

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

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

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

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมี

ลักษณะคุณภาพการบริการ

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

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

๒. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่องถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (๒๕๕๑: ๑๐๙) กล่าวสรุปไว้ว่า ทัศนคติในการให้บริการ (Service Mind) เป็นทัศนคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการยิมแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นและต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ 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 นั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สื่อสารกับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เข้าใจและสามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ

แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ

แนวทางในการวัด ประเมินคุณภาพการบริการนั้น โดยหลักเป็นการวัดให้ครอบคลุมมิติคุณภาพการบริการ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงเครื่องมือและแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการไว้หลากหลายแนวทาง ดังนี้

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

๑. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

๒. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (๒๕๕๔: ออนไลน์) นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ โคเลอร์และแพนนาวสกี้ (Koehler and Pankowski, ๑๙๙๖: ๑๘๔-๑๘๕) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง ๔ ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ ๑ ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ ๒ ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

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

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

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

จากประเด็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล 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 เกี่ยวข้องกับ๑) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือ และพนักงาน สิ่งที่จับต้องได้ จนทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายกับการใช้บริการ ๒) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง ๓) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ๔) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน หน่วยงานและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ โดย

เสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ๕) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น

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

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๒.๓.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ.๒๔๙๙ เป็นการจัดตั้งหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารตนเอง และมีสภาตำบลทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของคณะกรรมการตำบล แต่เนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงถูกยกเลิกไป ปี พ.ศ. ๒๕๑๕ รัฐบาลเห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงรูปแบบการจัดการบริหารของตำบลให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ สภาตำบลจึงไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงขาดอิสระในการทำงานประชาชนไม่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของสภาตำบล จากแนวคิดกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นรัฐบาลจึงออกพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่นแล้ว ยังได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานในตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท จะได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า "องค์การบริหารส่วนตำบล" ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๓๙๗ แห่ง

ซึ่งมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและฝ่ายนิติบัญญัติมีงบประมาณเป็นของตนเอง เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. ๒๕๔๐ เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ระบุว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระ ๔ ปี คณะผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น มีวาระ ๔ ปี โดยไม่ต้องเป็นข้าราชการ ไม่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๒ คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น (มาตรา ๔๕) ซึ่งได้แก้ไขแล้วโดย (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒

ไม่มีการแต่งตั้งสมาชิกโดยตำแหน่งอีกต่อไป ถ้าเขต อบต. ใดมีเพียง ๑ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพียง ๖ คน ถ้ามีเพียง ๒ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ ๓ คน มีอายุอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

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

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาหนึ่งคน รองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งสองตำแหน่งอยู่ในวาระได้เพียง ๒ ปี (มาตรา ๔๘ และ ๔๙)

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

๒. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พศ.๒๕๓๗ ประกอบด้วยกรรมการ ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งตามมติ ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจากกำนัน และจากผู้ใหญ่บ้านไม่เกินสองคน และจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้รับเลือกตั้งไม่เกินสี่คน คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล มีประธานกรรมการบริหารคนหนึ่ง เลือกจากกรรมการบริหารด้วยกัน แต่ในบทเฉพาะกาล กำหนดให้กำนัน เป็นประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตำแหน่ง ในระยะเวลา ๔ ปีแรกที่ใช้พระราชบัญญัตินี้ (จนถึงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๔๒)

แต่ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งได้กำหนดให้คณะกรรมการ บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารคนหนึ่งและกรรมการบริหารจำนวนสองคน ซึ่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา ๕๘) ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (มาตรา ๕๘ วรรค ๒)

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล อบต.มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจ ไปสู่องค์กร ระดับตำบลและประชาชน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปในทางที่ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ ของทางราชการ จึงให้นายอำเภอเป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการบริหารพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขึ้นมาชี้แจงหรือสวบสวน รวมทั้งเรียกรายงาน หรือเอกสารใดๆ มาตรวจสอบได้ และให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด สั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือให้คณะกรรมการบริหารทั้งคณะ หรือกรรมการ บริหารรายบุคคลพ้นจากตำแหน่งได้ตามคำเสนอของนายอำเภอ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี

๒. บริหารกิจการของ อบต. ให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล

๓. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณต่อสภา อบต.อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ราชการมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล

๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

๒. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ

๓. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

๔. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๕. ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม

๖. ส่งเสริมและพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สงอายุ และผู้พิการ

๗. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

ความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการบริหารองค์การส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหาร จะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานส่วนตำบลเป็นปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลอีกด้วย

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ประเภทแรก คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรียนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ค่าภาษีค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับต่างๆ และรายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง

๒. ประเภทที่สอง เป็นรายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่จัดเก็บให้จากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต และค่าใบอนุญาตเล่นการพนัน เก็บให้จากภาษีรถยนต์ และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน และจัดสรรหรือแบ่งให้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ จากอากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคกลางป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ ซึ่งรายได้จากการใช้ทรัพยากรธรรมชาตินี้ ท้องถิ่นรูปอื่นจะไม่ได้รับการจัดสรรหรือแบ่งให้แต่อย่างใด

๓. ประเภทที่สาม เป็นรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินเดือน ค่าจ้าง เงินค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น รายจ่ายอื่นตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

๒.๓.๒ บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ลักษณะทั่วไปของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ลักษณะที่ตั้ง

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

<u>อาณาเขต</u> มีดังนี้

<u>ทิศเหนือ</u>

ตั้งแต่หลักเขตที่ ๑ ไปทางทิศตะวันออกตามแนวเขตตำบลหาดเสี้ยว และตำบลป่างิ้ว ไปยังหลักเขตที่ ๑ ของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว (เดิม) และมาตามแนวถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๒ ตอนศรีสัชนาลัย - อุตรดิตถ์ มาบรรจบหลักเขตที่ ๒ บริเวณพิกัด ๘๔๕๓๘๔

<u>ทิศตะวันออก</u>

จากหลักเขตที่ ๒ ไปทางทิศตะวันออก ตามแนวเขตเส้นแบ่งตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ ๒ และตำบลป่างิ้ว จนมาบรรจบหลักเขตที่ ๓ ที่บริเวณพิกัด ๙๐๕๓๔๕ ที่จุดเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว และตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

<u>ทิศใต้</u>

จากหลักเขตที่ ๓ ไปทางทิศตะวันตก ตามเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ ๒ และตำบลท่าชัยลงไปทางทิศใต้ จนมาบรรจบหลักเขตที่ ๔ ที่บริเวณพิกัด ๘๗๕๓๒๗ ที่จัดแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยวและตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

<u>ทิศตะวันตก</u>

จากหลักเขตที่ ๔ ไปทางทิศตะวันตก ตามแนวแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ ๑ บ้านหาดเสี้ยวกับตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จนบรรจบหลักเขตที่ ๔ ของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว (เดิม) และมาตามเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ ๓ บ้านหาดสูง กับตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จนบรรจบหลักเขตที่ ๕ ที่บริเวณพิกัด ๗๗๐๓๖๐ ที่จุดเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว กับตำบลบ้านแก่ง อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จากหลักเขตที่ ๕ ไปทางทิศเหนือตามแนวเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว กับตำบล บ้านแก่ง อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

๑.๒ สภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศ

พื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำยมไหลผ่าน ภูมิอากาศ ฤดูร้อนอยู่ระหว่างเดือนมีนาคม - มิถุนายน ฤดูฝนอยู่ระหว่างเดือนกรกฎาคม - ตุลาคม และฤดูหนาวอยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์

๑.๓ ลักษณะการใช้ที่ดิน

ประชากรส่วนใหญ่ใช้ที่ดินสำหรับประกอบการเกษตรกรรมและการก่อสร้างอาคารบ้านเรือน อยู่อาศัย ประชากรอยู่กันหนาแน่นในเขตชุมชน พื้นที่บางส่วนประชากรใช้ที่ดินสำหรับก่อสร้างร้านค้าและอาคารพาณิชย์ 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 และตลาดกลางฯ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ค้าขายและทอผ้าพื้นเมือง

<u>๒. ด้านการเมือง/การปกครอง</u>

๒.๑ เขตการปกครองและการบริหาร

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

๒.๒ การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

ประชาชนให้ความสนใจในการดำเนินงานของเทศบาลด้านต่าง ๆ และมีความสนใจและมีส่วนร่วมทางการเมืองดี

สถิติข้อมูลการเลือกตั้ง

สถิติข้อมูลผู้มีใช้สิทธิ์เลือกตั้งสมาชิกผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔ ดังนี้

จำนวนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง จำนวน ๕,๕๒๖ คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิ์เลือกตั้ง จำนวน ๓,๙๓๒ คน

คิดเป็นร้อยละทั้งหมด ๗๑.๑๕

<u>๓. ประชากร</u> (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**	**๖,๖๕๘**	**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	๔๕๙
๔๐ – ๔๔	๒๒๓	๒๓๖	๔๖๐
๔๕ – ๔๙	๒๔๑	๒๓๐	๔๗๑
๕๐ – ๕๔	๒๕๕	๒๙๙	๕๕๔
๕๕ – ๕๙	๒๓๔	๓๒๙	๕๖๗
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 บ้านหาดเสี้ยวใต้จำนวน ๑,๓๘๐ หลังคาเรือนจำนวนประชากร ๒,๔๑๓ คน
๒. หมู่ที่ ๒ บ้านหาดเสี้ยวเหนือจำนวน ๑,๓๗๗ หลังคาเรือนจำนวนประชากร ๑,๙๔๖ คน
๓. หมู่ที่ ๓ บ้านหาดสูงจำนวน ๔๐๐ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๙๕๒ คน
๔. หมู่ที่ ๔ บ้านใหม่จำนวน ๒๐๖ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๕๕๙ คน
๕. หมู่ที่ ๕ บ้านป่าไผ่จำนวน ๑๑๖ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๓๓๔ คน
๖. ชุมชนบ้านหนองอ้อจำนวน ๑๒๔ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๓๖๖ คน

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

<u>๔. สภาพทางสังคม</u>

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.เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓๘	๔๔	๑,๕๐๐	ครู ๗๘
โรงเรียนอนุบาลศรีสัชนาลัย	ประถมศึกษา	สนง.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๒	๒๖	๘๕๔	ครู ๓๙
โรงเรียนหาดเสี้ยววิทยา	ประถมศึกษา	สนง.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๒	๘	๑๗๐	ครู ๑๑
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว	ปฐมวัย	เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	๑๒	๒๗๑	ครู ๒ ครูผู้ดูแลเด็ก ๔ ผู้ดูแลเด็ก ๖
ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	ประถมศึกษา – มัธยมศึกษาตอนปลาย	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	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

วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยโดยมี (√) 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 ถังรองรับขยะมูลฝอย 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 ซื้อเมื่อพ.ศ. ๒๕๔๔ ราคา ๒,๑๐๕,๐๐๐ บาท

คันที่ ๒ จุน้ำได้ ๑๐,๐๐๐ ลบ.ลิตร ซื้อเมื่อพ.ศ. ๒๕๔๘ 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) เครื่องดับเพลิงชนิดหาบหาม จำนวน ๒ เครื่อง

๔) เครื่องสูบน้ำแบบหัวรถไถ จำนวน ๕ เครื่อง

๕) เครื่องตัดหญ้า จำนวน ๔ เครื่อง

๖) เลื่อยโซ่ยนต์ 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 ๑ ครั้ง สูญเสียทรัพย์สินมูลค่า ๒๔,๐๐๐ บาท

๔.๖ อาชญากรรม

ประชากรในเขตเทศบาลมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับสูง โดยกรณีเกิดคดีส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการจราจร ไม่ปรากฏว่ามีคดีอาชญากรรมร้ายแรงและสะเทือนขวัญเกิดขึ้นในเขตเทศบาล

<u>๕. ระบบบริการพื้นฐาน</u>

๕.๑ การคมนาคม/การจราจร มีถนนหลวงสายหลัก สายที่ใช้ติดต่อระหว่างเทศบาลกับอำเภและ

จังหวัดต่าง ๆ ได้แก่ ถนนสายศรีสัชนาลัย - สวรรคโลก , ถนนสายศรีสัชนาลัย- แพร่,ถนนศรีสัชนาลัย - อุตรดิตถ์ , ถนนศรีสัชนาลัย - สารจิตร สำหรับถนนสายในเขตเทศบาลส่วนใหญ่เป็นถนน คสล. รองลงไปเป็นถนนลูกรังและถนนลาดยาง การคมนาคมใช้ได้สะดวกทุกฤดูกาล

๕.๒ การประปา

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา	จำนวน	๓,๓๓๒	หลังคาเรือน
หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา	ของส่วนท้องถิ่น	-	แห่ง
	ประปาภูมิภาค	๑	แห่ง
	ประปาหมู่บ้าน	-	แห่ง

น้ำประปาที่ผลิตได้จำนวน ๕,๐๐๐ ลบ.ม. / วัน อัตราการผลิต ๒,๕๐๐ ลบ.ม./ชม.

น้ำประปาที่ต้องการใช้จำนวน 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) มีสำนักงานบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาศรีสัชนาลัย ๑ แห่ง ตั้งอยู่ ในเขตเทศบาล

- มีสัญญาณเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
- มีอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงบริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๒) มีที่ทำการไปรษณีย์ สาขาศรีสัชนาลัย ๑ แห่ง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล ให้บริการรับ - ส่ง ไปรษณีย์ 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

<u>๖. ระบบเศรษฐกิจ</u>

๖.๑ การอุตสาหกรรม

มีอุตสาหกรรมในครัวเรือน ได้แก่ การทอผ้าซิ่นตีนจก ,ผ้าพื้นเมืองลายต่าง ๆ , ตีเหล็กและมีอู่ซ่อมรถยนต์และจักรยานยนต์ ๗ แห่ง

จำนวน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก - แห่ง (มีคนงานต่ำกว่า ๑๐ คน หรือมีทรัพย์สินถาวรไม่เกิน ๑ ล้านบาท) ได้แก่ กิจการอุตสาหกรรม๑) ทำโลหะเป็นของใช้ (โรงกลึงเหล็ก) ๒) ซ่อมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ๓)พันไดนาโม ๔)เชื่อมประสานโลหะ ฯลฯ

๖.๒ การพาณิชย์และบริการ

<u>การพาณิชย์</u>

ธนาคาร	๕	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	๒	แห่ง
บริษัท	๑๗	แห่ง	ศูนย์การค้า / ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	๔	แห่ง	ตลาดสด	๓	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	๓๒๔	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	๑	แห่ง

ห้างหุ้นส่วนสามัญ	๑	แห่ง

<u>สถานบริการ</u>

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

๖.๓ การท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลหาดเสี้ยว มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ ศูนย์หัตถกรรมพื้นบ้าน การทอผ้าพื้นเมืองในหมู่บ้าน ตำบลหาดเสี้ยว ซึ่งประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวไทยพวน เป็นหมู่บ้านอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น มีพิพิธภัณฑ์ผ้าทองคำร้านสาธร และเป็นหมู่บ้านที่ได้รับการคัดเลือกจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และเป็นทางผ่านสำหรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ ในเขตอำเภอศรีสัชนาลัย เช่น อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย , อุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย (ป่าคา) , ต้นสักใหญ่ เป็นต้น

๖.๔ การเกษตรและแหล่งน้ำ

ในเขตเทศบาลมีประชากรส่วนหนึ่งที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเนื่องจากปัจจุบันพื้นที่เพาะปลูกมีจำนวนเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีการยุบรวมสภาตำบลหาดเสี้ยวมารวมกับเทศบาลพื้นที่เพาะปลูกส่วนใหญ่เป็นพืชล้มลุก ซึ่งปลูกตามฤดูกาล เช่น ข้าว ,ถั่วเหลือง ,ถั่วแขก และพืชผักสวนครัว เป็นต้น

<u>การเกษตรกรรม</u>

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

พื้นที่ทำสวน ประมาณ ๔๙๑ ไร่

พืชสวนที่สำคัญ ได้แก่ ๑. มะนาว จำนวน ๒๔๑ไร่ ผลผลิต ๑๒๐ ตัน / ปี

๒. มะม่วง จำนวน ๖๑ ไร่ ผลผลิต ๒๐๔ตัน / ปี

๓. ส้ม จำนวน ๑๕ ไร่ผลผลิต ๒๔ ตัน / ปี

๔. ลำไย จำนวน ๑๐ ไร่ ผลผลิต ๕ ตัน / ปี

๕. ทุเรียน จำนวน ๒ ไร่ ผลผลิต - ตัน / ปี

๖. อื่นๆ จำนวน ๑๖๒ ไร่ ผลผลิต - ตัน / ปี

พื้นที่ทำไร่ ประมาณ ๒,๗๑๓ ไร่

พืชไร่ที่สำคัญ ได้แก่

๑. อ้อยโรงงาน จำนวน ๑,๓๓๔ ไร่ ผลผลิต ๑๓,๓๔๐ ตัน / ปี

๒. ยางพารา จำนวน ๑,๒๐๕ ไร่ ผลผลิต ๓๐๗ ตัน / ปี

๓. มันสำปะหลังจำนวน ๙๑ ไร่ ผลผลิต ๒๗๓ ตัน / ปี

๔. ข้าวโพด จำนวน ๘๓ไร่ ผลผลิต ๖๖ ตัน / ปี

<u>การปศุสัตว์</u>

จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ

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

<u>แหล่งน้ำทางการเกษตร</u>

๑. บ้านหาดเสี้ยวใต้ หมู่ที่ ๑

๓.๑ แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ
เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	
○	◉	

๓.๒ แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	*ทั่วถึง*	*ไม่ทั่วถึง*	*ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ*
๑	แม่น้ำ	๓	○	◉	○	◉	
๒	ห้วย/ลำธาร		○	○	○	○	
๓	คลอง	๑	○	◉	○	◉	๑.๐
๔	หนองน้ำ/บึง	๒	○	◉	○	◉	๑.๐
๕	น้ำตก		○	○	○	○	

๓.๓ แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	*ทั่วถึง*	*ไม่ทั่วถึง*	*ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ*
๑	แก้มลิง		○	○	○	○	
๒	อ่างเก็บน้ำ		○	○	○	○	
๓	ฝาย		○	○	○	○	

๔	สระ	๑	○	●	○	●	๑.๐	
๕	คลองชลประทาน		○	○	○	○		
	แหล่งน้ำมนุษย์สร้างอื่นๆ							

๒. บ้านหาดเสี้ยวเหนือ หมู่ที่ ๒

๓.๑ แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ
เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	
○	●	

๓.๒ แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ			
			เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	*ทั่วถึง*	*ไม่ทั่วถึง*	*ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ*	
๑	แม่น้ำ		○	○	○	○		
๒	ห้วย/ลำธาร		○	○	○	○		
๓	คลอง	๒	○	●	○	○	๒๐.๐	
๔	หนองน้ำ/บึง	๑	○	●	○	○	๓๐.๐	
๕	น้ำตก		○	○	○	○		
	แหล่งน้ำธรรมชาติอื่นๆ							

๓.๓ แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ			
			เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	*ทั่วถึง*	*ไม่ทั่วถึง*	*ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ*	
๑	แก้มลิง		○	○	○	○		
๒	อ่างเก็บน้ำ		○	○	○	○		
๓	ฝาย		○	○	○	○		
๔	สระ		○	○	○	○		
๕	คลองชลประทาน		○	○	○	○		

	แหล่งน้ำมนุษย์สร้างอื่นๆ						
-	สถานีประมงน้ำจืด		○	●	○	○	๒๐.๐

๓. บ้านหาดสูง หมู่ที่ ๓

๓.๑ แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ
เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	
○	●	

๓.๒ แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	*ทั่วถึง*	*ไม่ทั่วถึง*	*ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ*
๑	แม่น้ำ		○	○	○	○	
๒	ห้วย/ลำธาร		○	○	○	○	
๓	คลอง	๑	○	●	○	○	๑๐.๐
๔	หนองน้ำ/บึง	๒	○	●	○	○	๕.๐
๕	น้ำตก		○	○	○	○	

๓.๓ แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	*ทั่วถึง*	*ไม่ทั่วถึง*	*ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ*
๑	แก้มลิง		○	○	○	○	
๒	อ่างเก็บน้ำ		○	○	○	○	
๓	ฝาย		○	○	○	○	

๔	สระ	๑	○	●	○	○	๕.๐
๕	คลองชลประทาน	๒	○	●	○	○	๕.๐

๔. บ้านใหม่ หมู่ที่ ๔

๓.๑ แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ
เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	
○	●	

๓.๒ แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	*ทั่วถึง*	*ไม่ทั่วถึง*	*ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ*
๑	แม่น้ำ	๓	○	●	○	●	๕.๐
๒	ห้วย/ลำธาร	๑	○	●	○	●	๘๐.๐
๓	คลอง	๒	○	●	○	●	๕๐.๐
๔	หนองน้ำ/บึง		○	○	○	○	
๕	น้ำตก		○	○	○	○	
	แหล่งน้ำธรรมชาติอื่นๆ						

๓.๓ แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	*ทั่วถึง*	*ไม่ทั่วถึง*	*ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ*
๑	แก้มลิง		○	○	●	○	
๒	อ่างเก็บน้ำ		○	○	○	○	
๓	ฝาย		○	○	○	○	
๔	สระ	๑	○	●	○	●	๒๐.๐
๕	คลองชลประทาน		○	○	○	○	

๕. บ้านป่าไผ่ หมู่ที่ ๕

๓.๑ แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ
เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	
○	●	

๓.๒ แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	*ทั่วถึง*	*ไม่ทั่วถึง*	*ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ*
๑	แม่น้ำ	๒	○	●	○	●	๑.๐
๒	ห้วย/ลำธาร		○	○	○	○	
๓	คลอง	๑	○	●	○	●	๘๐.๐
๔	หนองน้ำ/บึง		○	○	○	○	
๕	น้ำตก		○	○	○	○	

๓.๓ แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	*ไม่เพียงพอ*	*ทั่วถึง*	*ไม่ทั่วถึง*	*ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ*
๑	แก้มลิง		○	○	○	○	
๒	อ่างเก็บน้ำ		○	○	○	○	
๓	ฝาย	๑	○	●	○	●	๘๐.๐
๔	สระ		○	○	○	○	
๕	คลอง ชลประทาน	๒	○	●	○	●	๘๐.๐

<u>๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม</u>

๗.๑ศาสนา

- การศาสนา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประมาณ ร้อยละ ๙๙
- มีสถาบันหรือองค์กรทางศาสนา

วัด (ราษฎร์) จำนวน ๖ แห่ง

ที่พักสงฆ์	จำนวน	๑	แห่ง
ศาลเจ้า	จำนวน	๑	แห่ง

๗.๒ประเพณี วัฒนธรรม

๑. งานแห่ช้างบวชนาค จัดในวันที่ ๗ - ๘ เมษายนของทุกปี เป็นประเพณีงานบุญของชาวไทยพวนอันยิ่งใหญ่ที่เชื่อกันว่าได้กุศลมาก ได้เป็นญาติและสืบต่ออายุพระพุทธศาสนา คือ งานบรรพชาและอุปสมบทที่พ่อแม่ พี่น้อง ญาติ จัดงานบวชให้ลูกหลานโดยแห่นาคด้วยช้างตามความเชื่อในเรื่องพระเวสสันดรชาดก ซึ่งจะมีการตกแต่งแบบช้างศึกในมหาเวสสันดรชาดกและตามที่เห็นว่าสวยงามเหมาะสม และผู้จะบวชจะได้รับการแต่งกาย เครื่องนุ่งห่มที่มีสีสันต่างๆ จัดเป็นขบวนแห่นาค รอบ ๆ หมู่บ้านในวันที่ ๗ เมษายน และบวชในวันที่ ๘ เมษายนของทุกปีจัดเป็นประเพณีเรื่อยมา

๒. งานสงกรานต์ จัดในวันที่ ๑๓ เมษายน ของทุกปี กิจกรรม เป็นงานสงกรานต์นั่นเอง แต่จะแปลกกว่าท้องถิ่นอื่น คือ การอาบน้ำก่อนกาโดยเฉพาะชาวไทยพวนทุกคน จะไปอาบน้ำในแม่น้ำยมแต่เช้ามืดก่อนกา (อีกา) ในวันที่ ๑๓ เมษายนของทุกปี โดยเชื่อกันว่าเป็นการสะเดาะเคราะห์ต่อชะตา ชำระล้างมลทิน ความชั่วร้ายทั้งหลายที่เกิดกับตนทั้งกาย ใจ ให้ไหลไปตามน้ำให้หมดสิ้น เป็นสิริมงคลเป็นมิ่งขวัญของชีวิตในปีใหม่ต่อไป

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

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

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

๖. งานประเพณีแห่องค์กฐินทางน้ำของชาวไทยพวนหาดเสี้ยว ตำบลหาดเสี้ยว อำเภอ ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย นิยมทำกันตั้งแต่วันแรม ๑ ค่ำ เดือน ๑๑ ไปจนถึงกลางเดือน ๑๒ การตกแต่ง องค์กฐินโดยใช้เรือตกแต่งอย่างสวยงาม ติดตามด้วยขบวนเรือแข่ง (เฮือซ่วง) มีเรือแข่งตั้งแต่น้อยกว่า ๑๐ ฝีพายจนถึง ๕๐ ฝีพาย ประเพณีดังกล่าวได้ถูกทอดทิ้งมาเป็นเวลานานกว่า ๓๐ ปีแล้ว เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้จัดขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง

๗. งานประเพณีร่วมบุญร่วมทานวันออกพรรษาไทยพวนหาดเสี้ยว จะจัดขึ้นในเดือน ๑๑ ของทุกปี คือ การเทศน์มหาชาติ ซึ่งมีการทำอาหารมาถวายพระภิกษุ ข้าวกระยาสารท ข้าวยาคู ข้าวทิพย์ บริเวณบนศาลาจะมีการประดับตกแต่งด้วยต้นกล้วย ต้นอ้อย ธงชัย ให้เปรียบเสมือนป่าหิมพานต์ การฟังเทศน์มหาชาติจนครบ ๑๓ กัณฑ์ เชื่อกันว่าเป็นผู้แสวงบุญอานิสงค์อันยิ่งใหญ่

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ แหล่งน้ำ

๑) หนองบึง จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่

๑.๑ หนองเอี่ยน

๑.๒ หนองผักลุง

๑.๓หนองหิน

๑.๔หนองเหล่าหลวง

๒) คลอง ลำธาร ห้วย แม่น้ำ จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่

๒.๑ แม่น้ำยม

๒.๒ คลองตานะ

๒.๓ คลองโค้ง

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 ลบม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๔๖

ค. รถยนต์คันที่ ๓ รถเก็บขยะอัดท้าย ขนาดความจุ ๑๐ ลบม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๑

๓) ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน ๕ ลบ.ม./วัน

๔) ขยะที่กำจัดได้ จำนวน ๕ ลบ.ม./วัน

กำจัดขยะโดยวิธี ฝังกลบอย่างถูกสุขลักษณะ

๕) ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำจัดใช้ ๓๒ ไร่ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๒ ตำบลหาดเสี้ยว

- ห่างจากเขตท้องถิ่นเป็นระยะทาง 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 เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น 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 มีความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐๐

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

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน

จากการวิเคราะห์โดยการสังเกตและการได้รับเสียงสะท้อนของผู้ขอรับบริการ ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ยังคงมีการให้บริการโดยการติดต่อขอรับบริการโดยตรงด้วยตนเอง งานสวัสดิการจึงจะพัฒนาระบบการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย และเกิดผลดีต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะมีทั้งการให้บริการยื่นคำร้องขอหนังสือกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ออกหนังสือผ่านสิทธิ์ธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถยื่นคำร้องได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา หากมีเครือข่ายอินเตอร์เน็ต สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำแบบฟอร์ม (กระดาษ) ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองและนั่งรอ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางและความเป็นส่วนตัว สามารถประหยัดเวลาใน

การปฏิบัติภารกิจของบุคลากร อีกทั้ง การโดยสารด้วยลิฟท์ของอาคารสิริคุณากรจะมีการใช้ลดลง ประหยัดไฟมากขึ้น 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

นิวัตน์ สวัสดิ์แก้ว, ทัศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลขะกุล (๒๕๕๕: ๕๑-๕๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั๊มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี่ และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับอุบัติภัยและภัยพิบัติในเขตตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอเขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ทุกด้าน และภาพรวมนอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้านเพศ 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 กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะกองช่าง พบว่า ปัญหาอุปสรรคมี ๔ กลุ่ม ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงาน และควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินงานเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อย ในส่วนข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา 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 และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (๒๕๕๘) จำนวน ๔ ด้าน และสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๗

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการประเมินผล ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ ๑

ตัวแปรต้น
(Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล
- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- อาชีพ

งานบริการ
๑) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
๒) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
๓) งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร
๔) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

→

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ ๑ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ครั้งนี้คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย รวมทั้งหมด ๙ หมู่บ้านในเขตปกครองเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ประกอบด้วยประกอบไปด้วย ๕ หมู่บ้าน ๒ ชุมชน จำนวนบ้าน ๓,๖๐๓ หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน ๖,๕๗๕ คน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบล ในแต่ละงานบริการดังนี้

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

ชุมชนบ้านหนองอ้อจำนวน ๑๒๔ หลังคาเรือน จำนวนประชากร ๓๖๖ คน

ข้อมูลประชากร ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

งานบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔๐	๔๐
๒) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	๕๐	๕๐
๓) งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบกิจจำหน่ายอาหาร	๓๐	๓๐
๔) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ	๓๐	๓๐
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด		**๑๕๐**

กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็นการศึกษาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

๒. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
- ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
- ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียดเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

<u>ชุดที่ ๑</u> งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้าน การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

<u>ชุดที่ ๒</u> งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหาดสี้ยว ในงานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดสี้ยว ในงานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

<u>ชุดที่ ๓</u> งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านสาธารณสุข งานบริการด้าน การอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

<u>ชุดที่ ๔</u> งานบริการด้านการส่งเสริมพัฒนาการเด็กนักเรียนปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในงานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนี้สุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ 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; $\overline{X}$) 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 ($\overline{X}$) 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

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๕ ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ ในภาพรวมต่องานบริการทั้ง ๔ งานบริการ และ ๔ ส่วนหลังเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๔ งานบริการดังนี้

๑) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๒) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

๓) งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

๔) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

แต่ละส่วนงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อยตามลำดับ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

$\overline{X}$ หมายถึงค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๑	๑๐
๒) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	๔.๘๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๓) งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบกิจจำหน่ายอาหาร	๔.๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
๔) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
รวม	**๔.๘๑**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๖.๓**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๓ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคืองานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมางานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗.๑ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ และงานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๔๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
- ชาย	๑๕	๓๗.๕
- หญิง	๒๕	๖๒.๕
<u>อายุ</u>		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๘	๒๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๒	๓๐
- ๔๐-๔๙ปีขึ้นไป	๗	๑๗.๕
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๓	๗.๕
<u>การศึกษา</u>		
- ประถมศึกษา	๕	๑๒.๕
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓	๓๒.๕
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๗	๑๗.๕
- อนุปริญญา/ปวส.	๖	๑๕
- ปริญญาตรี	๓	๗.๕๘
- อื่น ๆ	๖	๑๕
<u>อาชีพ</u>		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๕	๑๒.๕
- รับจ้าง	๕	๑๒.๕
- ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๕๐
- เกษตรกร	๑๐	๒๕
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๒.๕ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๒.๕ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวร้อยละ ๕๐

ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และ การให้บริการ	๔.๘๙	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๘	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๘๕	.๔๔๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๑	๑๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= ๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๑ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๔ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๓	.๖๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๖	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๘	.๕๗๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๖	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๖	.๕๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๒	๑๐
รวม	**๔.๘๙**	**.๕๐๙**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๗.๘**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๔ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= ๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๘,S.D.= .๕๗๘)รองลงมา มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.= .๕๙๙) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓,S.D.= .๖๗๖) และ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๔	.๕๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๘๒	.๕๔๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๗	.๕๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๔	๑๐
รวม	**๔.๘๘**	**.๔๔๓**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๗.๖**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๔๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๗ ,S.D.= .๕๖๔) รองลงมามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๒ ,S.D.= .๕๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี	๔.๘๕	.๖๒๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๓	.๖๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๖	.๗๖๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
รวม	**๔.๘๒**	**.๖๒๗**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๖.๔**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๖ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕,S.D.= .๖๒๓) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.= .๖๗๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๖ ,S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาต ก่อสร้างอาคารด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๕	.๗๖๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๗	.๕๙๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๘๖	.๗๐๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	**๔.๘๓**	**.๕๙๑**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๖.๖**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๗ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๖ ,S.D.= .๗๐๒) มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

-

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
- ชาย	๒๐	๔๐
- หญิง	๓๐	๖๐
<u>อายุ</u>		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๑๐	๒๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๒๐	๔๐
- ๔๐-๔๙ปี	๑๐	๒๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๐
<u>การศึกษา</u>		
- ประถมศึกษา	๒๐	๔๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕	๑๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๑๒	๒๔
- ปริญญาตรี	๘	๑๖
- อื่น ๆ	-	-
<u>อาชีพ</u>		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๘	๑๖
- รับจ้าง	๗	๑๔
- ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๒๔
- เกษตรกร	๒๓	๔๖
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๐ มีอายุ ๓๐-๓๙ปี ขึ้นไปร้อยละ ๔๐ ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาร้อยละ ๒๐ ประกอบอาชีพเกษตรกรร้อยละ ๔๖

ส่วนที่ ๓.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และ การให้บริการ	๔.๘๒	.๕๐๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	.๔๔๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๙๒	.๖๒๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๔	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	.๕๙๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๖	๑๐
รวม	๔.๘๖	.๔๔๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= ๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.= .๖๒๗) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๐๙) รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๒	.๖๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๘	.๕๗๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๔	.๕๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๘	๙
รวม	**๔.๘๒**	**.๕๐๙**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๖.๔**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๑๐ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= ๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๕๗๘) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๗๖) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๔ ,S.D.= .๕๙๙) และ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๔	.๕๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๘๒	.๕๔๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๔	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๗	.๕๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๔	๑๐
รวม	**๔.๘๘**	**.๔๔๓**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๗.๖**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๑๑ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๓ ,S.D.=.๔๘๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๗ ,S.D.= .๕๖๔) รองลงมามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี	๔.๙๕	.๖๒๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๙๓	.๖๗๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๖	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๖	.๗๖๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	**๔.๙๒**	**.๖๒๗**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๘.๔**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๑๒ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.= .๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๘.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๕,S.D.= .๖๒๓) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๓,S.D.= .๖๗๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๖ ,S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๕	.๗๖๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๗	.๕๙๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๘๖	.๗๐๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	**๔.๘๓**	**.๕๙๑**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๖.๖**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๑๓ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๐๒) มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

-

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

ส่วนที่ ๔.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
- ชาย	๑๐	๓๓.๓
- หญิง	๒๐	๖๖.๗
<u>อายุ</u>		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๗	๒๓.๔
- ๓๐-๓๙ ปี	๕	๑๖.๖
- ๔๐-๔๙ปี	๑๕	๓๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๐
<u>การศึกษา</u>		
- ประถมศึกษา	๒	๖.๖
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑๖.๖
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๙	๓๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๖	๒๐
- ปริญญาตรี	๘	๒๖.๗
- อื่น ๆ	-	
<u>อาชีพ</u>		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๑๐	๓๓.๓
- รับจ้าง	๑๐	๓๓.๓
- ธุรกิจส่วนตัว	๘	๒๖.๘
- เกษตรกร	๒	๖.๖
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๖.๗ มีอายุ ๔๐-๔๙ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๐ มีระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ ๓๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ และ รับจ้าง ร้อยละ ๓๐

ส่วนที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	.๕๒๑	พึงพอใจมาก	๙๕.๒	๑๐
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	.๕๔๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	.๖๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓.๖	๙
๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	.๔๙๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
รวม	**๔.๗๖**	**.๔๔๕**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๕.๒**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๔๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๔๔) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๕๒๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๗๙	.๖๘๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๗	.๖๓๐	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๒	.๖๑๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๔	๙
รวม	**๔.๗๖**	**.๕๒๑**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๕.๒**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๕๒๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๖๘๐) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗ ,S.D.= .๖๓๐) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒,S.D.= .๖๑๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๐	.๖๙๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๗๘	.๖๕๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๖	๑๐
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๕	.๗๓๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
รวม	**๔.๘๑**	**.๕๔๔**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๖.๒**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๔๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๗๓๖) รองลงมามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๐ ,S.D.= .๖๙๙) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๖๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี	๔.๗๘	.๗๑๒	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๖	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๙	.๗๓๘	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑.๘	๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๖๕	.๖๖๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓	๙
รวม	**๔.๖๘**	**.๖๑๑**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๓.๖**	**๙**

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๕ ,S.D.= .๖๑๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๑.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘ ,S.D.= .๗๑๒)รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๕ ,S.D.= .๖๖๙) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙,S.D.= .๗๓๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๗๔	.๕๕๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๘	๙
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๘๑	.๕๘๓	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๒	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๗๒	.๖๙๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๔	๙
รวม	**๔.๗๖**	**.๔๙๐**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๕.๒**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๘๓) รองลงมามีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๔ ,S.D.= .๕๕๓) และมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒ ,S.D.= .๖๙๕) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

-

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

ส่วนที่ ๕.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๓๐)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
- ชาย	๒๐	๖๖.๗
- หญิง	๑๐	๓๓.๓
<u>อายุ</u>		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๐-๒๙ ปี	๕	๑๖.๗
- ๓๐-๓๙ ปี	๕	๑๖.๓
- ๔๐-๔๙ ปี	๑๗	๕๖.๗
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๐
<u>การศึกษา</u>		
- ประถมศึกษา	๑๒	๔๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๘	๒๖.๖
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๓	๑๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๒	๖.๗
- ปริญญาตรี	๕	๑๖.๓
- อื่น ๆ	-	-
<u>อาชีพ</u>		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๒	๖.๗
- รับจ้าง	๕	๑๖.๓
- ธุรกิจส่วนตัว	๘	๒๖.๖
- เกษตรกร	๑๕	๕๐
- อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๖.๗ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปีร้อยละ ๕๖.๗ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๔๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๕๐

ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ในภาพรวม

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	.๕๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	.๓๓๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	.๒๕๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๖	๑๐
๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	.๒๘๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
รวม	**๔.๗๙**	**.๑๔๖**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๕.๘**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑)และ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๒๘๑) และด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔ ,S.D.= .๕๑๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๔.๘๗	.๕๒๑	พึงพอใจมากที่สุดที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	๔.๘๖	.๕๐๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๙	.๔๘๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
รวม	**๔.๘๔**	**.๕๑๑**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๖.๘**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๑๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๒๑) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๕๐๗) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.= . ๔๘๗)

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๙	.๔๒๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ	๔.๖๔	.๔๙๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๓๐	.๔๙๗	พึงพอใจมาก	๘๖	๘
รวม	**๔.๕๗**	**.๓๓๑**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๑.๔๐**	**๙**

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๔๒๖)รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔,S.D.=.๔๙๗)และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย= ๔.๓,S.D.= .๔๙๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี	๔.๘๗	.๕๑๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๔	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๗๙	.๗๒๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๙๖	.๖๔๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๙.๒	๑๐
รวม	**๔.๘๘**	**.๒๕๙**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๗.๖**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๒๕๙) ร้อยละ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.= .๖๔๖) รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๗ ,S.D.= .๕๑๔) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๗๖๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ	๔.๘๖	.๔๙๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗.๒	๑๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๙	.๖๑๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ	๔.๙๒	.๕๑๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๘.๔	๑๐
รวม	**๔.๘๖**	**.๒๘๑**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๗.๒**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๒๘๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.=.๕๑๔) รองลงมามีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๔๙๗)และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

-

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ครั้งนี้คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น ๕ ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ ในภาพรวมต่องานบริการทั้ง ๔ งานบริการ และ ๔ ส่วนหลังเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๔ งานบริการดังนี้

๑) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๒) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

๓) งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

๔) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการ ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วยผู้รับบริการในงานบริการดังนี้ ๑) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารจำนวน ๔๐ คน ๒) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีจำนวน ๕๐ ๓) งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหารจำนวน ๓๐ คน ๔) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อจำนวน ๓๐ คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์เนื้อหา

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบบาลตำบลหาดเสี้ยว ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑) และ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๒๘๑) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔ ,S.D.= .๕๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ความพึงพอใจต่องานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= ๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๑ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๔ ,S.D.= .๕๐๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= ๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.= .๖๒๗) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๐๙) รองลงมา ตามลำดับ

๕.๑.๔ ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบ กิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= **.**๔๔๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๔๔) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๕๒๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๕ ความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

ความพึงพอใจต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑) และ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๒๘๑) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔ ,S.D.= .๕๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๖ การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบบาลตำบลหาดเสี้ยว

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	๔.๘๖	๙๗.๒	๑๐
๒)งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔.๘๕	๙๗.๑	๑๐
๓) งานด้านด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ	๔.๗๙	๙๕.๘	๑๐
๔) งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔.๗๖	๙๕.๒	๑๐
รวม	**๔.๘๑**	**๙๖.๓**	**๑๐**

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการของเทศบบาลตำบลหาดเสี้ยว พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าเทศบบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับ อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗๘-๑๗๙ ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งหนึ่ง

สิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และ ความพึงพอใจจะเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหมาย ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งผลจากการประเมินพบว่าผู้รับบริการของเทศบบาลตำบลหาดเสี้ยว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบบาลตำบลหาดเสี้ยว แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบบาลตำบลหาดเสี้ยว เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการเข้ารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสูง ดังนั้นทางเทศบบาลตำบลหาดเสี้ยว ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดเสี้ยว สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ทำให้ได้มีเวลาได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางเทศบบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึง ช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (๒๕๕๘). **ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘.** กรุงเทพมหานคร: ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

งานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (๒๕๕๗). **การประเมินความพึงพอใจต่อการออกหนังสือรับรอง เพื่อกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.** ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จเร พันธุ์เปรื่อง. (๒๕๕๗). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นจาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title เมื่อ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (๒๕๕๑). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จำเนียร พลหาร. (๒๕๕๓). **หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา.** เอกสารประกอบการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ รปม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (๒๕๕๔). **การวัดคุณภาพการให้บริการ.** จากhttp://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=๑๒๘๕&pageid=๖&read=true&count=true. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๒). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. (๒๕๕๙). **การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. **การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น.** http://thaipoliticsgovernment.org/wiki/ สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐.

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดตรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นันทสารี สุขโต และคณะ. (๒๕๕๕). หลักการตลาด Marketing an Introduction. กรุงเทพฯ: บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

นิวัตน์ สวัสดิ์แก้ว, ทัศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลขะกุล. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (๒๕๕๖). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญเรือง โพธิ์นิล .(๒๕๕๑). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปาริชาติ นามวัฒน. (๒๕๕๓). **ความสัมพันธระหวางปจจัยทางการตลาดกับคุณภาพการบริการของอพารทเมนทใหเชาในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ.** วิทยานิพนธปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๕๓). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ผุสดี แสงหล่อ. (๒๕๕๕). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒. (๒๕๕๒). **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม ๑๒๖ ตอน ๘๔ ก ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๒.

พัชริยา แก่นสา. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต ๑.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พัทธนันท์ อึ้งรัก. (๒๕๕๖). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ. (๒๕๕๑). **โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ภูษิต สายกิ้มซ้วน. (๒๕๕๐). **ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีตอการใหบริการประปาหมูบานขององคการบริหารสวนตำบลเจ๊ะบิลังอำเภอเมือง จังหวัดสตูล.** รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแกน.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (๒๕๖๐). **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่มที่ ๑๓๔ ตอนที่ ๔๐ ก ๖ เมษายน ๒๕๖๐.

รัชนี ทีปกากร. (๒๕๕๖). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล ๑ (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๖). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔. กรุงเทพฯ: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.

วรายุทธ แก้วประทุม. (๒๕๕๖). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,\ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. **อำนาจหน้าที่ของ อบต.**.http://th.wikipedia.org/wiki/ . สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

ศราวนี แดงไสว. (๒๕๕๖). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร.** การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

สรชัย พิศาลบุตร. (๒๕๕๑). **การวิจัยตลาด.** กรุงเทพฯ:วิทยพัฒน์.

สมุทร ชำนาญ. (๒๕๕๖). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ.** ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์.

สุชาดา เนตรฉัยยา. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลภาสินี จังหวัดสมุทรปราการ.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๓). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔.** พิมพ์ครั้งที่ ๑.กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปี ที่ ๗ ฉบับที่ ๑ มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๗.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ชุษณะ เตชคณา.(๒๕๕๐). **จิตวิทยาบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ : อดุลพัฒนกิจ

Kotler, P. (๒๐๐๐).**Marketing management the millennium dition**. United States of America : Prentice Hall.

Parasuraman. (๑๙๙๘). **Customer service in business-to-business markets: an agenda for research.** Journal of Business & Industrial Marketing, Vol.

ชุดที่ ๑
แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
งานด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

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 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ ☐ รับจ้าง
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๒
แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทสบาลตำบลหาดเสี้ยว
งานด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

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 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ ☐ รับจ้าง
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๓

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว งานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบกิจจำหน่ายอาหาร

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 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ ☐ รับจ้าง ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๔
แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

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 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ ☐ รับจ้าง
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี