



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ
เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โดย
คณะนักวิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น
เมษายน ๒๕๖๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๖ งานบริการ ได้แก่ ๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชน ผู้ประสบภัย ๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร ๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร และ ๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดขัด

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล หาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วยผู้รับบริการใน ได้แก่ ได้แก่ ๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย จำนวน ๑๗ คน ๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน ๕๐ คน ๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร จำนวน ๕๐ คน ๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๕๐ คน ๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๕๐ คน และ ๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดขัด จำนวน ๕๐ คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐานส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๑.๑ ความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๖ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของ ความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๘๘.๔๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๘

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย

ความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๒๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

๑.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาตประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร

ความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๔๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นกับคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นกับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

ความพึงพอใจต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

๑.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

ความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๕๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

๒. การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอเมือง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง ๖ งานบริการ ดังนี้

๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย

$$(\bar{X} = ๔.๒๙ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๘๕.๘๐ \text{ และระดับคะแนน } ๘)$$

๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

$$(\bar{X} = ๔.๓๘ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๘๗.๖๐ \text{ และระดับคะแนน } ๘)$$

๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร

$$(\bar{X} = ๔.๔๐ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๘๘.๐๐ \text{ และระดับคะแนน } ๘)$$

๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

$$(\bar{X} = ๔.๓๔ \text{ คิดเป็นร้อยละ } ๘๖.๘๐ \text{ และระดับคะแนน } ๘)$$

๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

($\bar{X} = ๔.๖๐$ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และระดับคะแนน ๙)

๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

($\bar{X} = ๔.๕๑$ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ และระดับคะแนน ๙)

ค่าเฉลี่ยรวมจากการถ่วงน้ำหนักทั้ง ๖ งานบริการ คือ ๔.๔๒ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของ ความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๘๘.๔๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๘

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง

คำนำ

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

จากเหตุผลข้างต้น เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จึงได้มอบหมายให้ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในงานบริการ ได้แก่ ๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย ๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร ๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร และ ๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื่อตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนอย่างแท้จริง

ผลการประเมินครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะทำให้องค์กรได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของตนเองแล้ว ยังทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

คณะผู้วิจัย วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ขอบเขตของการวิจัย	๓
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๑๒
บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว	๑๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๙
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	๔๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๔
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๕
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๘
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๔๘
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๖ งานบริการ	๕๑
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย	๕๒
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	๕๗
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร	๖๒

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๖๘
ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๗๓
ส่วนที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ดัดจริต	๗๘

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย	๘๔
อภิปรายผลการวิจัย	๙๒
ข้อเสนอแนะ	๙๔
บรรณานุกรม	๙๕
ภาคผนวก	๙๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

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

การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยมีผลให้องค์กรที่จัดตั้งนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีอำนาจอิสระ บางส่วนในการบริหารงาน เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อการกิจต่าง ๆ ภายในขอบเขตพื้นที่ตามที่ รัฐบาลกลางกำหนด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของ ประชาชนในพื้นที่ ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มา ประจําอยู่ อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วย จึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจกว่าการรอคอย การแก้ไขปัญหากจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิดความ ล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณ อย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เต็มเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. ๒๕๕๙)

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

สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. ๒๕๖๒: ๒๒)

เทศบาลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานมากที่สุดในปัจจุบัน (ไม่นับรวมสุขาภิบาลซึ่งได้ปัจจุบันได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลไปหมดแล้ว) เทศบาลในประเทศไทย ถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๗๖ ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ภายหลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๑ ปี ภายใต้อำนาจของพระยาพหลพลพยุหเสนา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ปรีดี พนมยงค์ ถือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งที่เกิดการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๗๖ ซึ่งเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่ใช้อยู่แพร่หลายในตะวันตกเข้ามาใช้ในประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่สุดคนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ ปี พ.ศ. ๒๔๗๕ อีกด้วย

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

จากเหตุผลข้างต้นเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จึงได้มอบหมายให้วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น อำเภอเมือง จังหวัดตาก ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังประจวบ โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๖ งานบริการ ได้แก่

- ๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย
- ๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
- ๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร
- ๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดขัด

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

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑) ด้านเนื้อหา

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

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

(๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ ๖ งานบริการ ได้แก่

๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย

๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร

๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

๒) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นประชาชนทุกคนที่ใช้หรือมารับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๕ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) จำแนกตามประชากรที่มารับบริการในแต่ละงานบริการ

๓) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ขอบเขตด้านตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๓.๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

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

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

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

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานบริการที่เลิศ ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่จัดเพิ่มเติมกว่าที่ควรจะมีได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นบริการที่ผู้รับบริการได้รับเกินกว่าที่คาดหวังเอาไว้ กล่าวคือผู้รับบริการจะเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (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 อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

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

วรายุทธ แก้วประทุม (๒๕๕๖: ๖๐) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

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

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

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

มณีวรรณ ต้นไทย (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 อย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่า พันธูกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (๒๕๕๕: ๓๒) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการ

ตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

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

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

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

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

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

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้ อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

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

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

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

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

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

๒.๑ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

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

๒.๓ ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

๓. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs)

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

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

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

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

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

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

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

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

พัทธานท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖: ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงานเป็นค่าที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่าง

มากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากระดับต่ำ หากได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจแล้วก็จะขึ้นไปหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมากน้อยแค่ไหน จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

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

๑. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับการศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

๒. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

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

สุชาติ เนตรนัยยา (๒๕๕๕: ๔๙) กล่าวว่าว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงน่าจะหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร ต่องานหรือต่อบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้น่าจะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการบริหารผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจ เป็นการศึกษที่ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็น

ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็น ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ มิติคุณภาพการบริการ แนวทางการวัด ประเมินคุณภาพการบริการ และความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังที่นำเสนอไว้ต่อไปนี้

ความหมายและลักษณะคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ มีแตกต่างกัน ดังนี้

ปาริชาติ นามวัฒน์(๒๕๕๓: ๙) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้

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

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

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

จากความหมายของคุณภาพการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมี

ลักษณะคุณภาพการบริการ

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

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

๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

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

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

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

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน / มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

สรุปจากลักษณะการให้บริการที่ได้คุณภาพข้างต้น นั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ สื่อสารกับผู้รับบริการได้ถูกต้องชัดเจน มีน้ำใจ 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 มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นบริการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ โคเลอร์และแพนนาวสกี (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 ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

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

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

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

แนวทางการกำหนดรายการประเมินความพึงพอใจในงานบริการ

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

(๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

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

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

(๔) คุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับ ๑) การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือ และพนักงาน สิ่งที่ต้องจับต้องได้ จนทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายกับการใช้บริการ ๒) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง ๓) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ๔) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน หน่วยงานและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ๕) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น

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

๒.๓ บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว

๒.๓.๑ บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบล

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

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข ส่งคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

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

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

โครงสร้างของเทศบาลตำบล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. สภาเทศบาลตำบล

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

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

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

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

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

๒. คณะกรรมการบริหารเทศบาลตำบล

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

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

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

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร เทศบาลตำบล

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

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลตำบล

๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล
๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบลและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี
๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

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

ความรับผิดชอบการบริหารงานของเทศบาลตำบล คณะกรรมการบริหารองค์การส่วนตำบล จะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาเทศบาลตำบล โดยประธานกรรมการบริหาร จะเป็นผู้แทนของเทศบาลตำบลและมีพนักงานส่วนตำบลเป็นปฏิบัติงานประจำของเทศบาลตำบลอีกด้วย

รายได้ของเทศบาลตำบล

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

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

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

๒.๓.๒ บริบทและบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหาดเสี้ยวตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ตามถนนสวรรคโลก - ศรีสัชนาลัย ระยะห่างจากจังหวัดประมาณ 67 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯประมาณ 540 กิโลเมตร

อาณาเขต มีดังนี้

ทิศเหนือ

ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ไปทางทิศตะวันออกตามแนวเขตตำบลหาดเสี้ยว และตำบลป่าจั่ว ไปยังหลักเขตที่ 1 ของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว (เดิม) และมาตามแนวถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 102 ตอนศรีสัชนาลัย - อุตรดิตถ์ มาบรรจบหลักเขตที่ 2 บริเวณพิกัด 845384

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 2 ไปทางทิศตะวันออก ตามแนวเขตเส้นแบ่งตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ 2 และตำบลป่าจั่ว จนมาบรรจบหลักเขตที่ 3 ที่บริเวณพิกัด 905345 ที่จุดเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว และตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ทิศใต้

จากหลักเขตที่ 3 ไปทางทิศตะวันตก ตามเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ 2 และตำบลห้วยลงไปทางทิศใต้ จนมาบรรจบหลักเขตที่ 4 ที่บริเวณพิกัด 875327 ที่จัดแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยวและตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 4 ไปทางทิศตะวันตก ตามแนวแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ 1 บ้านหาดเสี้ยว กับตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จนบรรจบหลักเขตที่ 4 ของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว (เดิม) และมาตามเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว หมู่ที่ 3 บ้านหาดสูง กับตำบลหนองอ้อ อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จนบรรจบหลักเขตที่ 5 ที่บริเวณพิกัด 770360 ที่จุดเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว กับตำบลบ้านแก่ง อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จากหลักเขตที่ 5 ไปทางทิศเหนือตามแนวเส้นแบ่งเขตตำบลหาดเสี้ยว กับตำบลบ้านแก่ง อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

1.2 สภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศ

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

1.3 ลักษณะการใช้ที่ดิน

ประชากรส่วนใหญ่ใช้ที่ดินสำหรับประกอบการเกษตรกรรมและการก่อสร้างอาคารบ้านเรือน อยู่อาศัย ประชากรอยู่กันหนาแน่นในเขตชุมชน พื้นที่บางส่วนประชากรใช้ที่ดินสำหรับก่อสร้างร้านค้าและอาคารพาณิชย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- พื้นที่เกษตรกรรม	3,915	ไร่
- พื้นที่พักอาศัย	800	ไร่
- พื้นที่พาณิชย์กรรม	121	ไร่
- พื้นที่ตั้งสถานศึกษา	80	ไร่
- พื้นที่ตัวหน่วยงานของรัฐ	77	ไร่
- สวนสาธารณะ/นันทนาการ	10	ไร่
- พื้นที่ว่าง	444	ไร่

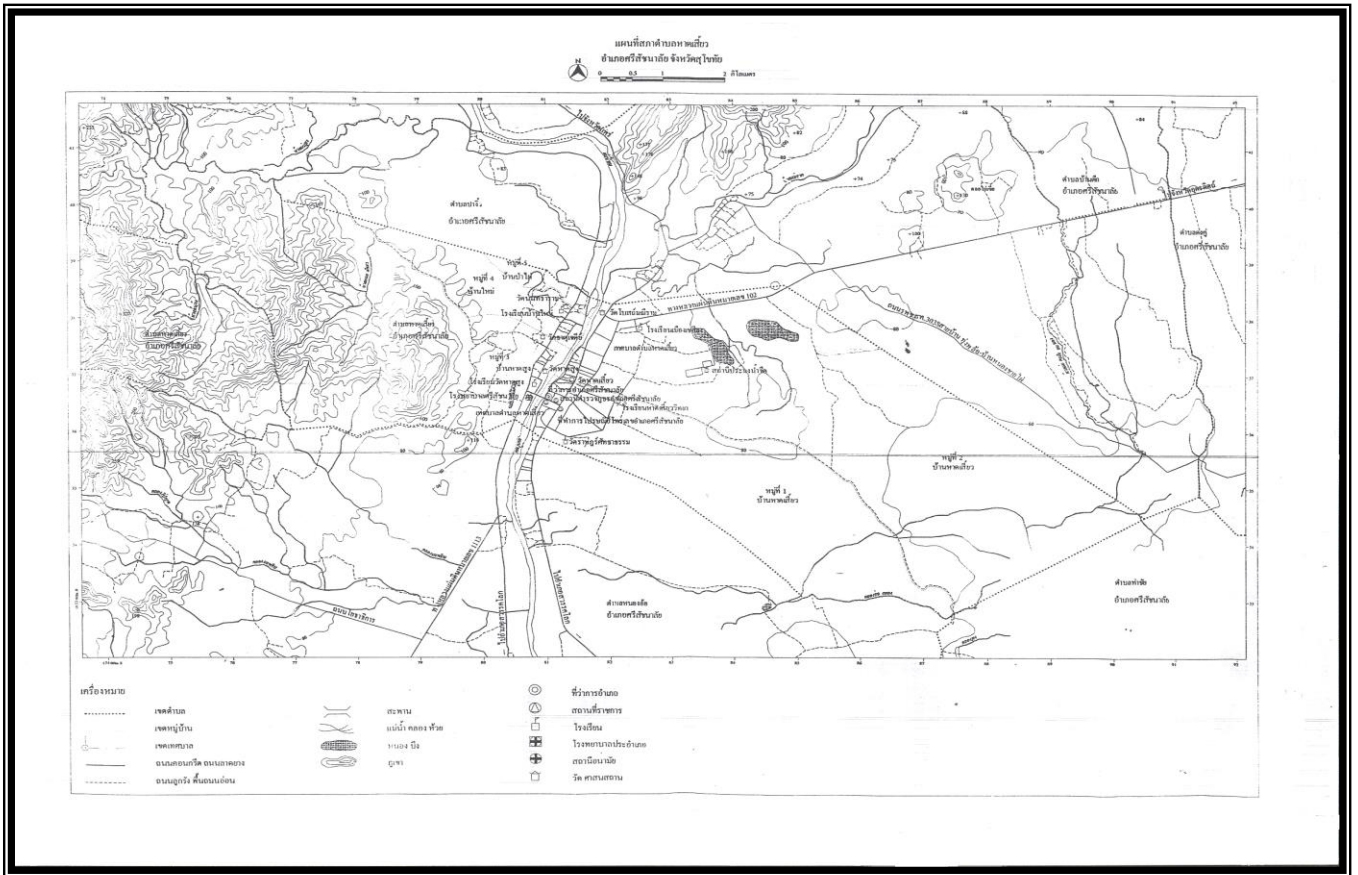
1.4 สภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศ

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

1.5 การตั้งถิ่นฐานและการประกอบอาชีพของประชากร

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

แผนที่เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว



2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครองและการบริหาร

ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของตำบลหาดเสี้ยว ตั้งแต่หมู่ที่ 1 - 5 และครอบคลุมพื้นที่บางส่วน ของหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 ตำบลหนองอ้อ จำนวนพื้นที่ประมาณ 44 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 27,500 ไร่

2.2 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

ประชาชนให้ความสนใจในการดำเนินงานของเทศบาลด้านต่างๆ และมีความสนใจ และมีส่วน ร่วมทางการเมืองดี

สถิติข้อมูลการเลือกตั้ง

สถิติข้อมูลผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564 ดังนี้

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 5,526 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวน 3,932 คน

คิดเป็นร้อยละทั้งหมด 71.15

3. ประชากร (ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564)

รายการ	ปีปัจจุบัน 2564	ปีที่ผ่านมา 2563	ปี 2562	
ประชากรชาย	3,089	3,149	3,156	(คน)
ประชากรหญิง	3,486	3,533	3,580	(คน)
รวมประชากร	6,575	6,658	6,736	(คน)
ครัวเรือน	3,603	3,555	3,533	(หลังคาเรือน)

ตารางแสดงจำนวนประชากรตามช่วงอายุ (ปี)

กลุ่มอายุ	ชาย	หญิง	รวม
00 – 04	89	109	198
05 – 09	139	111	250
10 – 14	146	136	282
15 – 19	157	150	307
20 – 24	191	187	378
25 – 29	242	198	440
30 – 34	206	181	387
35 – 39	222	204	459
40 – 44	223	236	460
45 – 49	241	230	471
50 – 54	255	299	554
55 – 59	234	329	567
60 – 64	222	333	555
65 – 69	195	231	426
70 – 74	136	232	368
75 – 79	83	117	200
80+	104	203	307
รวม	3,089	3,486	6,575

3.1 หมู่บ้านและชุมชน

ประกอบไปด้วย 5 หมู่บ้าน 2 ชุมชน จำนวนบ้าน 3,603 หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งหมดจำนวน 6,575 คน ดังนี้

1. หมู่ที่ 1 บ้านหาดเสี้ยวใต้ จำนวน 1,380 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 2,413 คน
2. หมู่ที่ 2 บ้านหาดเสี้ยวเหนือ จำนวน 1,377 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 1,946 คน
3. หมู่ที่ 3 บ้านหาดสูง จำนวน 400 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 952 คน
4. หมู่ที่ 4 บ้านใหม่ จำนวน 206 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 559 คน
5. หมู่ที่ 5 บ้านป่าไผ่ จำนวน 116 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 334 คน
6. ชุมชนบ้านหนองอ้อ จำนวน 124 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 366 คน

ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยประชากรมีความหนาแน่นเฉลี่ย 153 คน / ตารางกิโลเมตร

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนระดับอนุบาล, ศูนย์เด็กเล็ก รัฐบาล	3	แห่ง	เอกชน	1	แห่ง
โรงเรียนระดับประถม รัฐบาล	2	แห่ง	เอกชน	-	แห่ง
โรงเรียนระดับมัธยม รัฐบาล	1	แห่ง	เอกชน	-	แห่ง
วิทยาลัย รัฐบาล	-	แห่ง	เอกชน	-	แห่ง
ศูนย์การเรียนนอกระบบฯ รัฐบาล	1	แห่ง	เอกชน	-	แห่ง

ตารางแสดงข้อมูลการศึกษาของสถานศึกษาในเขตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

โรงเรียน	ระดับ	สังกัด	ห้องเรียน (ห้อง)	นักเรียน (คน)	ครู/อาจารย์ (คน)
โรงเรียนเมืองเชลียง	มัธยมศึกษา	สนง.เขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 38	44	1,500	ครู 78
โรงเรียนอนุบาลศรีสัชชาลัย	ประถมศึกษา	สนง.เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2	26	854	ครู 39
โรงเรียนหาดเสี้ยววิทยา	ประถมศึกษา	สนง.เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2	8	170	ครู 11

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ตำบลหาดเสี้ยว	ปฐมวัย	เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น	12	271	ครู 2 ครูผู้ดูแลเด็ก 4 ผู้ดูแลเด็ก 6
ศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา ตอนปลาย	สำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ	12	957	ครู 14
รวม			102	3,752	154

4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาล	รัฐบาล	1	แห่ง	เตียงคนไข้	60	เตียง
	เอกชน	-	แห่ง	เตียงคนไข้	-	เตียง
	อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เตียงคนไข้	-	เตียง
ศูนย์บริการสาธารณสุข / สถานีอนามัย		-	แห่ง	คลินิก	3	แห่ง

4.3 สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ลานกีฬาท้องถิ่น	6	แห่ง	สวนสาธารณะ	-	แห่ง
สนามกีฬาเอกชน	-	แห่ง	สวนสุขภาพ	-	แห่ง

4.4 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย	โดยมี	(√) จัดเก็บเอง	() จ้างเอกชน
ปริมาณขยะมูลฝอย	5	ตัน / 1 วัน	
รถยนต์บรรทุกขยะมูลฝอย	จำนวน	3	คัน
1) แบบเทข้าง	ขนาดความจุ	15	ลบ.หลา จำนวน 1 คัน
2) แบบอัดท้าย	ขนาดความจุ	10	ลบ.เมตร จำนวน 2 คัน
รถเข็นเพื่อเก็บและขนขยะมูลฝอย	5	คัน	ถังรองรับขยะมูลฝอย 30 ใบ
พนักงานเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย	14	คน	
มีที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย	32	ไร่	มีเตาเผาขยะมูลฝอย - เตา
รถยนต์เก็บและขนสิ่งปฏิกูล	2	คัน	(ของเอกชน)
สถานที่เก็บขนสิ่งปฏิกูล	1	แห่ง	มีถังเก็บรวมทิ้ง - ถัง

4.5 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 1) สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี (1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2558) 1 ครั้ง
- 2) ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากเหตุเพลิงไหม้ในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็น ผู้เสียชีวิต
 - คน บาดเจ็บ - คน
 - ทรัพย์สินมูลค่า 1,900,000 บาท
 - รถบรรทุกน้ำ จำนวน 3 คัน (แยกเป็นขนาดบรรจุน้ำ)
- คันที่ 1 จุน้ำได้ 12,000 ลบ.ลิตร ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2544 ราคา 2,105,000 บาท
- คันที่ 2 จุน้ำได้ 10,000 ลบ.ลิตร ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2548 ราคา 4,846,800 บาท
- คันที่ 3 จุน้ำได้ 1,000 ลบ.ลิตร ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2558 ราคา 1,129,990 บาท
- คันที่ 4 รถใช้เพื่อการเกษตร ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2558 ราคา 240,000 บาท
- 3) เครื่องดับเพลิงชนิดหาคาบหาม จำนวน 2 เครื่อง
- 4) เครื่องสูบน้ำแบบหัวรถไถ จำนวน 5 เครื่อง
- 5) เครื่องตัดหญ้า จำนวน 4 เครื่อง
- 6) เสื่อยโซ่ยนต์ จำนวน 2 เครื่อง
- 7) พนักงานดับเพลิง จำนวน 10 คน
- 8) พนักงานขับรถยนต์ดับเพลิง 4 คน
- 9) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 130 คน
- 10) การซ้อมบรรเทาสาธารณภัย ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้ง
- 11) สถิติการเกิดอุทกภัยในรอบปี - ครั้ง สูญเสียทรัพย์สินมูลค่า - บาท
- 12) สถิติการเกิดวาตภัยในรอบปี - ครั้ง สูญเสียทรัพย์สินมูลค่า - บาท

4.6 อาชญากรรม

ประชากรในเขตเทศบาลมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับสูง โดยกรณีเกิดคดีส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการจราจร ไม่ปรากฏว่ามีคดีอาชญากรรมร้ายแรงและสะเทือนขวัญเกิดขึ้นในเขตเทศบาล

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม/การจราจร มีถนนหลวงสายหลัก สายที่ใช้ติดต่อระหว่างเทศบาลกับอำเภอและ จังหวัดต่าง ๆ ได้แก่ ถนนสายศรีสะเกษ - สุรินทร์, ถนนสายศรีสะเกษ - แพร่, ถนนสายศรีสะเกษ - อุตรดิตถ์, ถนนสายศรีสะเกษ - สารจิตร สำหรับถนนสายในเขตเทศบาลส่วนใหญ่เป็น ถนน คสล. รองลงไปเป็นถนนลูกรังและถนนลาดยาง การคมนาคมใช้ได้สะดวกทุกฤดูกาล

5.2 การประปา

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา	จำนวน	3,332	หลังคาเรือน
หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา	ของส่วนท้องถิ่น	-	แห่ง
	ประปาภูมิภาค	1	แห่ง
	ประปาหมู่บ้าน	-	แห่ง
น้ำประปาที่ผลิตได้	จำนวน	5,000	ลบ.ม. / วัน อัตราการผลิต 2,500
			ลบ.ม./ชม.
น้ำประปาที่ต้องการใช้	จำนวน	2,500	ลบ.ม. /วัน
แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือ	()	แหล่งน้ำใต้ดิน (✓)	แหล่งน้ำผิวดิน
มีแหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปาหรือไม่	()	ไม่มี (✓)	มี (ระบุ) 1. อ่างเก็บน้ำ
			ห้วยแม่สูง

5.3 การไฟฟ้า

ทุกครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวมีไฟฟ้าใช้ทุกหลังคาเรือน

ถนน ตรอก ซอย มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	92	สาย
ถนน ตรอก ซอย ไม่มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	6	สาย
ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง)	จำนวน	1,086	จุด

5.4 การสื่อสารโทรคมนาคม

- 1) มีสำนักงานบริการของบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีสัชชนาลัย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล
 - มีสัญญาณเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
 - มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงบริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
- 2) มีที่ทำการไปรษณีย์ สาขาศรีสัชชนาลัย 1 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล ให้บริการ รับ-ส่ง ไปรษณีย์ พัสดุและธนาณัติ ฯลฯ
- 3) มีเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว ในเขตเทศบาล ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 90 ของพื้นที่

5.5 สถานที่ราชการ และหน่วยงานต่างๆ

1. ที่ทำการปกครองอำเภอศรีสัชชนาลัย
2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย
3. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอศรีสัชชนาลัย

4. สำนักงานสถิติอำเภอศรีสะเกษ
5. สำนักงานที่ดินอำเภอศรีสะเกษ
6. สำนักงานสรรพากรอำเภอศรีสะเกษ
7. สำนักงานท้องถิ่นอำเภอศรีสะเกษ
8. สำนักงานปศุสัตว์อำเภอศรีสะเกษ
9. โรงพยาบาลศรีสะเกษ
10. สถานีตำรวจภูธรศรีสะเกษ
11. โรงเรียนเมืองเซ็ลียง
12. โรงเรียนหาดเสี้ยววิทยา
13. โรงเรียนอนุบาลศรีสะเกษ (บ้านหาดสูง)
14. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
15. ศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอศรีสะเกษ
16. ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดสุโขทัย

5.6 ธนาคาร

1. ธนาคารออมสินสาขา ศรีสะเกษ
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีสะเกษ
3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาศรีสะเกษ
4. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาศรีสะเกษ

6.ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การอุตสาหกรรม

มีอุตสาหกรรมในครัวเรือน ได้แก่ การทอผ้าขึ้นตีนจก ,ผ้าพื้นเมืองลายต่าง ๆ ,ตีเหล็กและมีอยู่ซ่อมรถยนต์และจักรยานยนต์ 7 แห่ง

จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ - แห่ง (มีคนงานตั้งแต่ 200 คน ขึ้นไป หรือมีทรัพย์สินเกินกว่า 50 ล้านบาทขึ้นไป)

จำนวน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง - แห่ง (มีคนงาน 10 – 49 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรตั้งแต่ 10-50 ล้านบาท)

จำนวน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก - แห่ง (มีคนงานต่ำกว่า 10 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรไม่เกิน 1 ล้านบาท) ได้แก่ กิจการอุตสาหกรรม 1) ทำโลหะเป็นของใช้ (โรงกลึงเหล็ก) 2) ซ่อมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ 3) พันไดนาโม 4) เชื่อมประสานโลหะ ฯลฯ

6.2 การพาณิชย์และบริการ

การพาณิชย์

ธนาคาร	5	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	3	แห่ง
บริษัท	17	แห่ง	ศูนย์การค้า / ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4	แห่ง	ตลาดสด	3	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	324	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	1	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	1	แห่ง			

สถานบริการ

โรงแรม	4	แห่ง			
ร้านอาหาร	8	แห่ง			
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง			
สถานีขนส่ง	-	แห่ง			
อื่นๆ	-	แห่ง	(รวมสถานบริการ)		

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

6.4 การเกษตรและแหล่งน้ำ ในเขตเทศบาลมีประชากรส่วนหนึ่งที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเนื่องจากปัจจุบันพื้นที่เพาะปลูก มีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากการยุบรวมสภาตำบลหาดเสี้ยวมารวมกับเทศบาล พื้นที่เพาะปลูกส่วนใหญ่เป็นพืชล้มลุก ซึ่งปลูกตามฤดูกาล เช่น ข้าว , ถั่วเหลือง , ถั่วแขก และพืชผักสวนครัว เป็นต้น

การเกษตรกรรม

พื้นที่ทำนา	ประมาณ	2,897	ไร่	ผลิต	1,738	ตัน / ปี
พื้นที่ทำสวน	ประมาณ	491	ไร่			

พืชสวนที่สำคัญ ได้แก่

1. มะนาว	จำนวน	241	ไร่	ผลิต	120	ตัน / ปี
2. มะม่วง	จำนวน	61	ไร่	ผลิต	204	ตัน / ปี
3. ส้ม	จำนวน	15	ไร่	ผลิต	24	ตัน / ปี

4. ลำไย	จำนวน	10	ไร่	ผลผลิต	5	ตัน / ปี
5. ทูเรียน	จำนวน	2	ไร่	ผลผลิต	-	ตัน / ปี
6. อื่นๆ	จำนวน	162	ไร่	ผลผลิต	-	ตัน / ปี
พื้นที่ทำไร่	ประมาณ	2,713	ไร่			

พืชไร่ที่สำคัญ ได้แก่

1. อ้อยโรงงาน	จำนวน	1,334	ไร่	ผลผลิต	13,340	ตัน / ปี
2. ยางพารา	จำนวน	1,205	ไร่	ผลผลิต	307	ตัน / ปี
3. มันสำปะหลัง	จำนวน	91	ไร่	ผลผลิต	273	ตัน / ปี
4. ข้าวโพด	จำนวน	83	ไร่	ผลผลิต	66	ตัน / ปี

การปศุสัตว์

จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ

โค	106	ตัว
กระบือ	336	ตัว
สุกร	758	ตัว
เป็ด	70	ตัว
ไก่	2,441	ตัว
อื่นๆ	-	ตัว

แหล่งน้ำทางการเกษตร

1. บ้านหาดเสี้ยวใต้ หมู่ที่ 1

3.1 แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ
เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	
○	○	

3.2 แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)

ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี	การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ

			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ
1	แม่น้ำ	3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
2	ห้วย/ลำธาร		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	คลอง	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	1.0
4	หนองน้ำ/บึง	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	1.0
5	น้ำตก		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

แหล่งน้ำ
ธรรมชาติอื่นๆ

3.3 แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)

ลำดับ	รายการ	ลำดับความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำเพื่อการเกษตรตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือนที่เข้าถึงฯ
1	แก้มลิง		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	อ่างเก็บน้ำ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	ฝาย		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	สระ	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	1.0
5	คลองชลประทาน		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

แหล่งน้ำมนุษย์สร้างอื่นๆ

2. บ้านหาดเลี้ยวเหนือ หมู่ที่ 2

3.1 แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)		
ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ
เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

3.2 แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)							
ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
1	แม่น้ำ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	ห้วย/ลำธาร		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	คลอง	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	20.0
4	หนองน้ำ/บึง	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	30.0
5	น้ำตก		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	แหล่งน้ำ ธรรมชาติอื่นๆ						

3.3 แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)							
ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
1	แก้มลิง		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

2	อ่างเก็บน้ำ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	ฝาย		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	สระ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	คลอง ชลประทาน		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
แหล่งน้ำมนุษย์ สร้างอื่นๆ							
-	สถานีประมงน้ำ จืด		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	20.0

3. บ้านหาดสูง หมู่ที่ 3

3.1 แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำการเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ
เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

3.2 แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)

ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	ไม่ เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึง ฯ
1	แม่น้ำ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	ห้วย/ลำธาร		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	คลอง	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	10.0
4	หนองน้ำ/บึง	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5.0
5	น้ำตก		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

แหล่งน้ำ
ธรรมชาติอื่นๆ

3.3 แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)

ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
1	แก้มลิง		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	อ่างเก็บน้ำ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	ฝาย		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	สระ	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5.0
5	คลอง ชลประทาน	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5.0
	แหล่งน้ำมนุษย์ สร้างอื่นๆ						

4. บ้านใหม่ หมู่ที่ 4

3.1 แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรดระบุ
เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

3.2 แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)

ลำดับ	รายการ	ลำดับ	ความเพียงพอของน้ำ	การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร
-------	--------	-------	-------------------	-------------------------------

		ความสำคัญ	เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
1	แม่น้ำ	3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	5.0
2	ห้วย/ลำธาร	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	80.0
3	คลอง	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	50.0
4	หนองน้ำ/บึง		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	น้ำตก		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	แหล่งน้ำ ธรรมชาติอื่นๆ						

3.3 แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)

ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ
1	แก้มลิง		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	อ่างเก็บน้ำ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	ฝาย		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	สระ	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	20.0
5	คลอง ชลประทาน		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	แหล่งน้ำมนุษย์ สร้างอื่นๆ						

5. บ้านป่าไผ่ หมู่ที่ 5

3.1 แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)

ความเพียงพอของปริมาณน้ำฝนที่ใช้ในการทำ การเกษตร		ปริมาณน้ำฝนที่ตกโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา (มิลลิเมตร) กรณีที่ทราบโปรตรระบุ
เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

3.2 แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)

ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงๆ		
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงๆ
1	แม่น้ำ	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	1.0
2	ห้วย/ลำธาร		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3	คลอง	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	80.0
4	หนองน้ำ/บึง		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	น้ำตก		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	แหล่งน้ำ ธรรมชาติอื่นๆ						

3.3 แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)								
ลำดับ	รายการ	ลำดับ ความสำคัญ	ความเพียงพอของน้ำ เพื่อการเกษตร ตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำทางการเกษตร ทั่วถึง ไม่ทั่วถึง ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ			
			เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของครัวเรือน ที่เข้าถึงฯ	
1	แก้มลิง		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
2	อ่างเก็บน้ำ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
3	ฝาย	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	80.0	
4	สระ		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
5	คลอง ชลประทาน	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	80.0	
	แหล่งน้ำมนุษย์ สร้างอื่นๆ							

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 ศาสนา

- การศาสนา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประมาณ ร้อยละ 99
- มีสถาบันหรือองค์กรทางศาสนา

วัด (ราษฎร์)	จำนวน	6 แห่ง
ที่พักสงฆ์	จำนวน	1 แห่ง
ศาลเจ้า	จำนวน	1 แห่ง

7.2 ประเพณี วัฒนธรรม

1. งานแห่ช้างบวชนาค จัดในวันที่ 7 - 8 เมษายนของทุกปี เป็นประเพณีงานบุญของชาวไทยพวนอันยิ่งใหญ่ที่เชื่อกันว่าได้กุศลมาก ได้เป็นญาติและสืบต่ออายุพระพุทธศาสนา คืองานบรรพชาและอุปสมบทที่พ่อแม่ พี่น้อง ญาติ จัดงานบวชให้ลูกหลานโดยแห่ช้างตามความเชื่อในเรื่องพระเวสสันดรชาดก ซึ่งจะมีการตกแต่งแบบช้างศึกในมหาเวสสันดรชาดกและตามที่เห็นว่าสวยงามเหมาะสม และผู้จะบวชจะได้รับการแต่งกาย เครื่องนุ่งห่มที่มีสีสันต่างๆ จัดเป็น

ขบวนแห่หน้าค ครอบ ๆ หมู่บ้านในวันที่ 7 เมษายน และบวชในวันที่ 8 เมษายนของทุกปีจัดเป็นประเพณีเรื่อยมา

2. งานสงกรานต์ จัดในวันที่ 13 เมษายน ของทุกปี กิจกรรม เป็นงานสงกรานต์นั้นเอง แต่จะแปลกกว่าท้องถิ่นอื่น คือ การอาบน้ำก่อนกาโดยเฉพาะชาวไทยพวนทุกคน จะไปอาบน้ำในแม่น้ำยมแต่เช้ามีดก่อนกา (อีกา) ในวันที่ 13 เมษายนของทุกปี โดยเชื่อกันว่าเป็นการสะเดาะเคราะห์ต่อชะตา ชำระล้างมลทิน ความชั่วร้ายทั้งหลายที่เกิดกับตนทั้งกาย ใจ ให้ไหลไปตามน้ำให้หมดสิ้น เป็นสิริมงคลเป็นมิ่งขวัญของชีวิตในปีใหม่ต่อไป

3. งานสงกรานต์คนแก่ จัดงานในวันที่ 22 เมษายน ของทุกปี กิจกรรมเป็นการจัดงานสงกรานต์คนแก่ หรือภาษาไทยพวน เรียกว่า สังขารผู้เฒ่า หนุ่มสาวจะเดินทางมาขอขมา รดน้ำคำหัวขอพรจากผู้เฒ่าผู้แก่ และจะทำพิธีการบายศรีสู่ขวัญให้แก่ผู้เฒ่าผู้แก่ ซึ่งเป็นประเพณีดั้งเดิมของชาวไทยพวน

4. งานกำฟ้า จะจัดในราวเดือน 3 ขึ้น 3 ค่ำ ของทุกปี กิจกรรม เป็นประเพณีดั้งเดิมของชาวไทยพวนที่คนโบราณกำหนดให้มีการพักผ่อนหลังจากการคร่ำเคร่งงานมาเป็นแรมปี และจัดให้มีการทำบุญกุศลเพื่อให้เกิดสิริมงคลแก่ตนเองและครอบครัว พร้อมทั้งอุทิศส่วนกุศลให้กับบรรพบุรุษ จะมีการละเล่นพื้นบ้าน เช่น หม่าอื้อ นางงัก นางดั่ง หม่าเตย ลิงลม เป็นต้น

5. งานจุดบั้งไฟ จัดในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 6 หรือวันวิสาขบูชา ของทุกปี กิจกรรม คืองานขอฟ้าขอฝนจากเทวดา เพื่อให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล และพืชผลอุดมสมบูรณ์

6. งานประเพณีแห่องค์กฐินทางน้ำของชาวไทยพวนหาดเสี้ยว ตำบลหาดเสี้ยว อำเภอ ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย นิยมทำกันตั้งแต่วันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ไปจนถึงกลางเดือน 12 การตกแต่ง องค์กฐินโดยใช้เรือตกแต่งอย่างสวยงาม ติดตามด้วยขบวนเรือแข่ง (เฮือช่วง) มีเรือแข่งตั้งแต่น้อยกว่า 10 ฝีพายจนถึง 50 ฝีพาย ประเพณีดังกล่าวได้ถูกทอดทิ้งมาเป็นเวลานานกว่า 30 ปีแล้ว เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้จัดขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง

7. งานประเพณีร่วมบุญร่วมทานวันออกพรรษาไทยพวนหาดเสี้ยว จะจัดขึ้นในเดือน 11 ของทุกปี คือ การเทศน์มหาชาติ ซึ่งมีการทำอาหารมาถวายพระภิกษุ ข้าวกระยาสาธ ข้าวยาคุ ข้าวทิพย์ บริเวณบนศาลาจะมีการประดับตกแต่งด้วยต้นกล้วย ต้นอ้อย ธงชัย ให้เปรียบเสมือนป่าหิมพานต์ การฟังเทศน์มหาชาติจนครบ 13 กัณฑ์ เชื่อกันว่าเป็นผู้แสวงบุญอันสงคัอันยิ่งใหญ่

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 แหล่งน้ำ

- 1) หนอง บึง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
 - 1.1 หนองเอียน
 - 1.2 หนองผักลุง
 - 1.3 หนองหิน
 - 1.4 หนองเหล่าหลวง
- 2) คลอง ลำธาร ห้วย แม่น้ำ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
 - 2.1 แม่น้ำยม
 - 2.2 คลองตานะ
 - 2.3 คลองโค้ง
 - 2.4 คลองผักลุง

8.2 การระบายน้ำ

- 1) พื้นที่น้ำท่วมถึง คิดเป็นร้อยละ - ของพื้นที่ทั้งหมด
- 2) ระยะเวลาเฉลี่ยที่น้ำท่วมนานที่สุด 5 วัน ประมาณช่วงเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม
- 3) เครื่องสูบน้ำ มีจำนวน 5 เครื่อง

8.3 ขยะ

- 1) ปริมาณขยะ 5 ตัน / วัน
- 2) รถยนต์ที่ใช้ในการเก็บขยะ รวม 3 คัน แยกเป็น
 - ก. รถยนต์คันที่ 1 รถเก็บขนขยะ ขนาดความจุ 15 ลบ.หลา ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2544
 - ข. รถยนต์คันที่ 2 รถเก็บขยะอัดท้าย ขนาดความจุ 10 ลบ.ม. ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2546
 - ค. รถยนต์คันที่ 3 รถเก็บขยะอัดท้าย ขนาดความจุ 10 ลบ.ม. ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2551
- 3) ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน 5 ลบ.ม./วัน
- 4) ขยะที่กำจัดได้ จำนวน 5 ลบ.ม./วัน

กำจัดขยะโดยวิธี

<input type="checkbox"/>	กองบนพื้น	<input type="checkbox"/>	กองบนพื้นแล้วเผา
<input checked="" type="checkbox"/>	ฝังกลบอย่างถูกสุขลักษณะ	<input type="checkbox"/>	หมักทำปุ๋ย
<input type="checkbox"/>	เผาในเตาเผาขยะ	<input checked="" type="checkbox"/>	อื่น ๆ (ฝังกลบไม่ถูกสุขลักษณะ)
- 5) ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำจัดใช้ 32 ไร่ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 2 ตำบลหาดเสี้ยว
 - ห่างจากเขตท้องถื่นเป็นระยะทาง 7 กม.
 - ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่ใช้ไปแล้ว จำนวน 11 ไร่
 - เหลือที่ดินกำจัดขยะได้อีก จำนวน 21 ไร่

- คาดว่าจะสามารถกำจัดขยะได้อีก 25 ปี
- 6) สภาพการเป็นเจ้าของที่ดินสำหรับกำจัดขยะ
 - ท้องถิ่น จัดซื้อเอง เมื่อ พ.ศ. 2536 ราคา 305,104 บาท
 - เช่าที่ดินเอกชน ตั้งแต่ พ.ศ. - ราคา - บาท
- 7) ที่ดินสำรองที่เตรียมไว้สำหรับกำจัดขยะ จำนวน - ไร่
ที่ ตั้ง - ห่างจากท้องถิ่นเป็นระยะทาง - กม
- 8) นำขยะมูลฝอยไปกำจัดที่ศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยเทศบาลเมืองสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

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

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์โดยการสังเกตและการได้รับเสียงสะท้อนของผู้ขอรับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงรูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ยังคงมีการให้บริการโดยการติดต่อขอรับบริการโดยตรงด้วยตนเอง งานสวัสดิการจึงจะพัฒนาระบบการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย และเกิดผลดีต่อองค์กร ต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะมีทั้งการให้บริการยื่นคำร้องขอหนังสือกู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ออกหนังสือผ่านสิทธิธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อให้ผู้ขอรับบริการ

สามารถยื่นคำร้องได้โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา หากมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำแบบฟอร์ม (กระดาษ) ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเองและนั่งรอ เพิ่มความสะดวกในการเดินทางและความเป็นส่วนตัว สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติภารกิจของบุคลากร อีกทั้ง การโดยสารด้วยลิฟท์ของอาคารสิริคุณากรจะมีการใช้ลดลงประหยัดไฟมากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานของงานสวัสดิการและงานอื่นๆที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะเริ่มให้บริการอย่างสมบูรณ์ประมาณเดือนกันยายน ๒๕๕๗

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

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

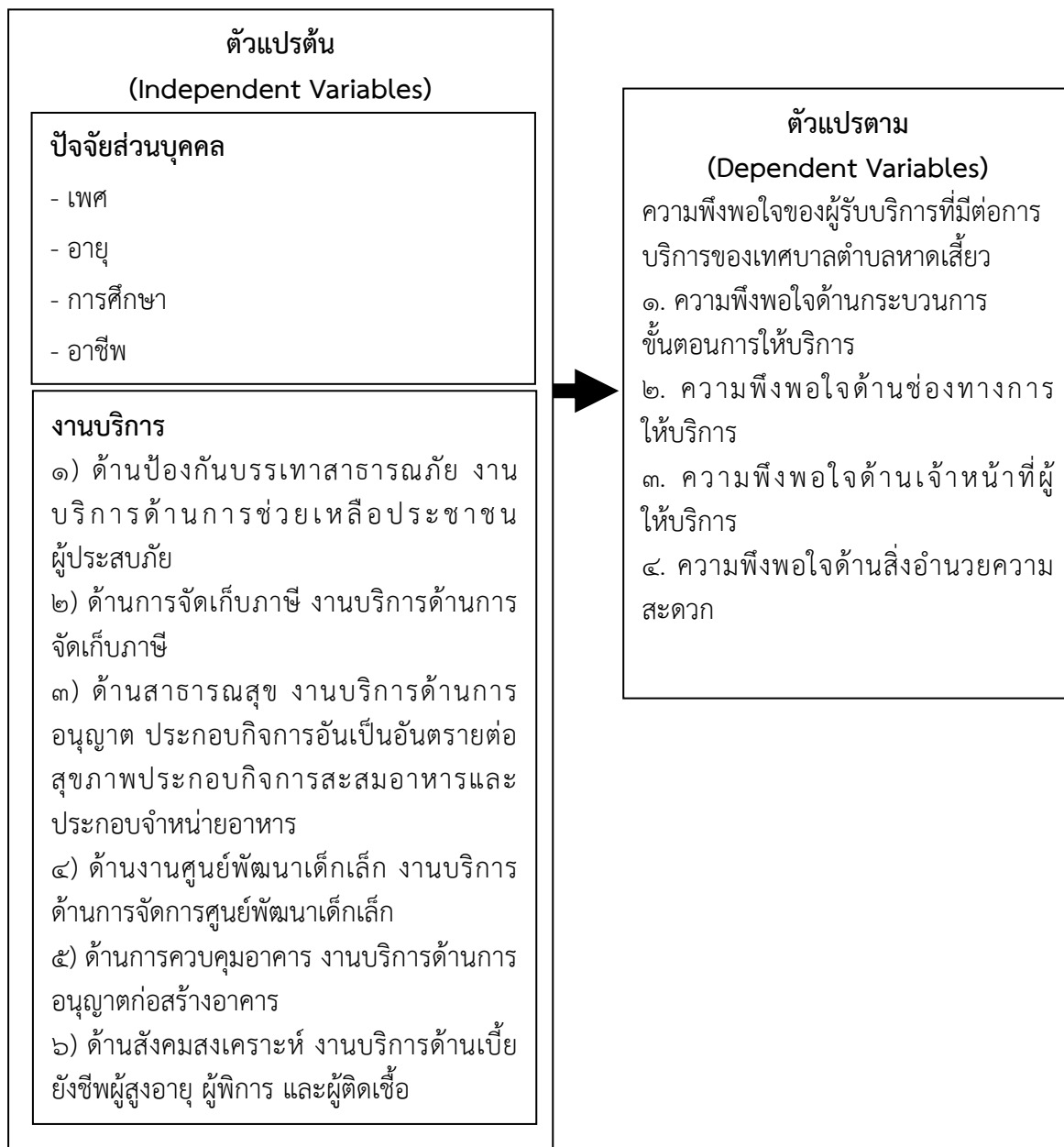
นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลชะกุล (๒๕๕๕: ๕๑-๕๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค่าปลีคน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและ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

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

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

๒.๕ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

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



ภาพที่ ๑ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

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

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประกอบไปด้วย 5 หมู่บ้าน 2 ชุมชน จำนวนบ้าน 3,603 หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 6,575 คน ดังนี้ หมู่ที่ 1 บ้านหาดเสี้ยวใต้ จำนวน 1,380 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 2,413 คน หมู่ที่ 2 บ้านหาดเสี้ยวเหนือ จำนวน 1,377 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 1,946 คน หมู่ที่ 3 บ้านหาดสูง จำนวน 400 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 952 คน หมู่ที่ 4 บ้านใหม่ จำนวน 206 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 559 คน หมู่ที่ 5 บ้านป่าไผ่ จำนวน 116 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 334 คน และชุมชนบ้านหนองอ้อ จำนวน 124 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 366 คน

ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยประชากรมีความหนาแน่นเฉลี่ย 153 คน / ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

งานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย	๑๗
๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	๕๐
๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหาร และประกอบจำหน่ายอาหาร	๕๐
๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์	๕๐

งานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
พัฒนาเด็กเล็ก	
๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๕๐
๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ	๕๐
กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด	๒๖๗

กลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นครอบคลุมประเด็น การศึกษาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีรายละเอียดการสร้าง ดังนี้

๑. ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

๒. กำหนดประเด็นในการศึกษาต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วังประจวบ ของผู้รับบริการและกำหนดตัวแปรที่จะวัดในแต่ละประเด็นดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วังประจวบ

- ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

- ความคิดเห็นที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริการของ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๓. นำประเด็นที่กำหนดไว้ทั้งหมดสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๔. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามแต่ละชุดมีลักษณะ/รายละเอียดเพื่อใช้ ในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ชุดที่ ๑ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชน ผู้ประสบภัย แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบล หาดเสี้ยว ในด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ โดยแยก เป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๒ ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๓ ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๔ ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๕ ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ชุดที่ ๒ ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ โดยแยกเป็นประเด็นการประเมินออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

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

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอเมือง จังหวัดตาก 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; \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

๓. ข้อมูลความคิดเห็นปลายเปิดจากส่วนที่ ๓ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ ความเหมือน ความต่าง และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ

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

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

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

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

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น ๗ ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมต่อโครงการบริการทั้ง ๖ งานบริการ และ ๖ ส่วนหลังเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๖ งานบริการ ได้แก่ ๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย ๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร ๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร และ ๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ แต่ละงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อยตามลำดับดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๖ งานบริการ มีดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

งานบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย	๔.๒๙	๘๕.๘๐	๘
๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๘
๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๘
๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๓๔	๘๖.๘๐	๘
๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๙
๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๙
รวม	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของ ความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๘๘.๔๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๘

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการ
ช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๑๗ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๙	๖๐.๐๐
- หญิง	๖	๔๐.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๕.๘๘
- ๒๐-๒๙ ปี	๓	๑๗.๖๕
- ๓๐-๓๙ ปี	๒	๑๑.๗๖
- ๔๐-๔๙ ปี	๗	๔๑.๑๘
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๔	๒๓.๕๓
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๒	๑๑.๗๖
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๑๗.๖๕
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๔	๒๓.๕๓
- อนุปริญญา/ปวส.	๕	๒๙.๔๑
- ปริญญาตรี	๓	๑๗.๖๕
- อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๔	๒๓.๕๓
- รับจ้าง	๓	๑๗.๖๕
- ธุรกิจส่วนตัว	๓	๑๗.๖๕
- เกษตรกร	๗	๔๑.๑๘
- อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๐.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ ๒๙.๔๑ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๒.๐๐

**ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการ
ช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือ
ประชาชนผู้ประสบภัยทุก ภาพรวม และรายด้าน**

ด้านการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๒๙	.๔๕	มาก	๘๕.๘๐	๘
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๒	.๕๐	มาก	๘๔.๔๐	๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๒	.๔๑	มาก	๘๖.๔๐	๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๓	.๔๐	มาก	๘๖.๖๐	๘
รวม	๔.๒๙	.๓๓	มาก	๘๕.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งาน
บริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๙,
S.D=.๓๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย=๔.๓๓, S.D.= .๔๐) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๒, S.D.= .๔๐)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๙,S.D.= .๔๕) ด้านช่องทางการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๒๒, S.D.= .๕๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๓๔	.๕๖	มาก	๘๖.๘๐	๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๒	.๕๑	มาก	๘๖.๔๐	๘
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๒๐	.๖๔	มาก	๘๔.๐๐	๘
รวม	๔.๒๙	.๕๕	มาก	๘๕.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๙ ,S.D.=.๕๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๔ ,S.D.= .๕๖) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย=๔.๓๒,S.D.= .๕๑) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน(ค่าเฉลี่ย=๔.๒๐,S.D.= .๖๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๑๔	.๖๔	มาก	๘๒.๘๐	๘
2. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๓๐	.๕๘	มาก	๘๖.๐๐	๘
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๒๒	.๕๘	มาก	๘๔.๔๐	๘
รวม	๔.๒๒	.๕๐	มาก	๘๔.๔๐	๘

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๒, S.D. = .๕๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๔.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก มีความ พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐, S.D.= .๕๘) รองลงมาช่องทางการให้บริการมี ความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๒, S.D.= .๕๘) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๑, S.D.= .๖๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือ ประชาชนผู้ประสบภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	๔.๒๔	.๖๖	มาก	๘๔.๐๐	๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๒๔	.๕๙	มาก	๘๔.๐๐	๘
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น อย่างเหมาะสม	๔.๔๘	.๕๑	มาก	๘๙.๖๐	๘
รวม	๔.๓๒	.๕๑	มาก	๘๖.๔๐	๘

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๒, S.D.= .๕๔๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก สามารถ แก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๘, S.D.= .๕๑) รองลงมาเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๔, S.D.= .๕๙) และ เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๔, S.D.= .๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่ความสะอาดปลอดภัย และสวยงาม	๔.๔๔	.๕๘	มาก	๘๘.๘๐	๘
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๓๖	.๖๐	มาก	๘๗.๒๐	๘
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๒๐	.๕๗	มาก	๘๔.๐๐	๘
รวม	๔.๓๓	.๕๐	มาก	๘๖.๖๐	๘

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๓ ,S.D.=.๕๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔ ,S.D.= .๕๘) รองลงมาจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๖ ,S.D.= .๖๐) และ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๐ ,S.D.= .๕๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย

-ไม่มี

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๙	๓๘.๐๐
- หญิง	๓๑	๖๒.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๙	๑๘.๐๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๙	๑๘.๐๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๑๒	๒๔.๐๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๓๔.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๒๗	๕๔.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๗	๑๔.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๘	๑๖.๐๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๕	๑๐.๐๐
- ปริญญาตรี	๓	๖.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๖	๑๒.๐๐
- รับจ้าง	๒๔	๔๘.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๒.๐๐
- เกษตรกร	๑๑	๒๒.๐๐
- อื่น ๆ	๓	๖.๐๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๒.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๔.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๕๔.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๘.๐๐

ส่วนที่ ๓.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ภาพรวม และรายด้าน

ด้านการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๕	.๓๙	มาก	๘๗.๐๐	๘
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๒	.๓๕	มาก	๘๘.๔๐	๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๙	.๓๗	มาก	๘๗.๘๐	๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๓	.๓๔	มาก	๘๖.๖๐	๘
รวม	๔.๓๘	.๒๕	มาก	๘๗.๖๐	๘

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๘, S.D.=.๒๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒, S.D.=.๓๕) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๙,S.D.= .๓๗) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๕,S.D.= .๓๙) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๓, S.D.= .๓๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๓๘	.๕๓	มาก	๘๗.๖๐	๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๖	.๕๓	มาก	๘๕.๒๐	๘
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๒	.๕๐	มาก	๘๘.๔๐	๘
รวม	๔.๓๕	.๓๙	มาก	๘๗.๐๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๕ ,S.D.= .๕๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๕๐) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๘,S.D.= .๕๓) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๖,S.D.= .๕๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๓๐	.๕๑	มาก	๘๖.๐๐	๘
2. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๕๐	.๕๑	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๕๖	.๓๕	มาก	๘๙.๒๐	๘

รวม	๔.๔๒	.๓๕	มาก	๘๘.๕๐	๘
-----	------	-----	-----	-------	---

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒, S.D. = .๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๕๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๕๑) รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖ ,S.D.= .๓๕) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐ ,S.D.= .๕๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	๔.๓๖	.๕๖	มาก	๘๗.๒๐	๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๓๐	.๕๑	มาก	๘๖.๐๐	๘
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๕๒	.๕๑	มากที่สุด	๙๐.๕๐	๘
รวม	๔.๓๙	.๓๗	มาก	๘๗.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๙ ,S.D.= .๓๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒ ,S.D.= .๕๑) รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๖ ,S.D.= .๕๖) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐ ,S.D.= .๕๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๓๘	.๔๙	มาก	๘๗.๖๐	๘
๒. จำนวนที่นั้งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๓๘	.๔๙	มาก	๘๗.๖๐	๘
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๒๔	.๔๗	มาก	๘๔.๘๐	๘
รวม	๔.๓๓	.๓๔	มาก	๘๖.๖๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๓ ,S.D.= .๓๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม และ จำนวนที่นั้งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๘ ,S.D.= .๔๙) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๔ ,S.D.= .๔๗) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

-ไม่มี

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอื่นเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๒๔	๔๘.๐๐
- หญิง	๒๖	๕๒.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๑๖.๐๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๖	๑๒.๐๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๗	๓๔.๐๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๓	๖.๐๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๖	๓๒.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๒๓	๔๖.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๒๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๐	๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๖	๑๒.๐๐
- ปริญญาตรี	๑๑	๒๒.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๖	๑๒.๐๐
- รับจ้าง	๒๔	๔๘.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๒	๔.๐๐
- เกษตรกร	๑๐	๒๐.๐๐
- อื่น ๆ	๘	๑๖.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๐๐ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๔.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๔๖.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๘.๐๐

ส่วนที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร ภาพรวม และรายด้าน

ด้านการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๔	.๓๙	มาก	๘๘.๘๐	๘
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๕	.๒๕	มาก	๘๗.๐๐	๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๓	.๒๙	มาก	๘๖.๖๐	๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๙	.๓๒	มาก	๘๙.๘๐	๘
รวม	๔.๔๐	.๑๙	มาก	๘๘.๐๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๐, S.D.=.๑๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙, S.D.= .๓๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔,S.D.=.๓๙) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๕, S.D.=.๒๙) และด้านความเชื่อมั่นกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๕ ,S.D.=.๒๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๓๖	.๔๙	มาก	๘๗.๒๐	๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๐	.๕๐	มาก	๘๘.๐๐	๘
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๖	.๕๐	มากที่สุด	๙๑.๒๐	๙
รวม	๔.๔๔	.๓๙	มาก	๘๘.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๔ ,S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖,S.D.= .๕๐) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๐,S.D.= .๕๐) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๖,S.D.= .๔๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหารด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๓๐	.๔๖	มาก	๘๖.๐๐	๘
2. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๓๒	.๔๗	มาก	๘๖.๔๐	๘
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๔๒	.๕๘	มาก	๘๘.๔๐	๘
รวม	๔.๓๕	.๒๕	มาก	๘๗.๐๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๕, S.D. = .๒๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๕๘) รองลงมาความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๒ ,S.D.= .๔๗) และ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐ ,S.D.= .๔๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	๔.๓๐	.๔๖	มาก	๘๖.๐๐	๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๑๘	.๓๙	มาก	๘๓.๖๐	๘
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๕๐	.๕๑	มากที่สุด	๙๐.๐๐	๘
รวม	๔.๓๓	.๒๙	มาก	๘๖.๖๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๖ ,S.D.= .๓๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๕๑) รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐ ,S.D.= .๔๖) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘ ,S.D.= .๓๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่ความสะอาดปลอดภัย และสวยงาม	๔.๔๖	.๕๐	มาก	๘๙.๒๐	๘
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๓๖	.๖๖	มาก	๘๗.๒๐	๘
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๖๖	.๔๘	มากที่สุด	๙๓.๒๐	๙
รวม	๔.๔๙	.๓๒	มาก	๘๙.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙ ,S.D.= .๓๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๖ ,S.D.= .๔๘) รองลงมาอาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖ ,S.D.= .๕๐) และ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๖ ,S.D.= .๖๖) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการ
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๐	๒๐.๐๐
- หญิง	๔๐	๘๐.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๑๓	๒๖.๐๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๑	๒๒.๐๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๘	๑๖.๐๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๓๖.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๒๗	๕๔.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๒๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓	๖.๐๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๗	๑๔.๐๐
- ปริญญาตรี	๓	๖.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๖	๑๒.๐๐
- รับจ้าง	๒๑	๔๒.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔.๐๐
- เกษตรกร	๑๖	๓๒.๐๐
- อื่น ๆ	๐	๐

จากตารางที่ ๕.๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๘๐.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๕๔.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๒.๐๐

**ส่วนที่ ๕.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนา
เด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการ
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๕.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนา
เด็กเล็กขยะ ภาพรวม และรายด้าน

ด้านการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๒๕	.๓๕	มาก	๘๕.๐๐	๘
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๔	.๓๕	มาก	๘๖.๘๐	๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๓	.๓๕	มาก	๘๘.๖๐	๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๓	.๓๒	มาก	๘๖.๖๐	๘
รวม	๔.๓๔	.๒๓	มาก	๘๖.๘๐	๘

จากตารางที่ ๕.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็ก
เล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๔,
S.D.=.๒๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๓, S.D.= .๓๕) ด้านความเชื่อมั่นกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๔,
S.D.= .๓๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓, S.D. = .๓๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอน
การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๕, S.D.= .๓๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๑๖	.๔๒	มาก	๘๓.๒๐	๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละชั้นมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๘	.๕๔	มาก	๘๕.๖๐	๘
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๓๐	.๕๘	มาก	๘๖.๐๐	๘
รวม	๔.๒๕	.๓๕	มาก	๘๕.๐๐	๘

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๕ ,S.D.=.๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐ ,S.D.=.๕๘) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละชั้นมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๘,S.D.=.๕๔) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๖,S.D.=.๔๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๔๖	.๕๐	มาก	๘๙.๒๐	๘
2. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๒๖	.๔๔	มาก	๘๕.๒๐	๘
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๓๐	.๕๔	มาก	๘๖.๐๐	๘
รวม	๔.๓๔	.๓๕	มาก	๘๖.๘๐	๘

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๔, S.D. = .๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๖, S.D.= .๕๐) รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐, S.D.= .๕๔) และ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๖, S.D.= .๔๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	๔.๔๐	.๕๐	มาก	๘๘.๐๐	๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๓๖	.๕๓	มาก	๘๗.๐๐	๘
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๕๔	.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๘๐	๙
รวม	๔.๔๓	.๓๕	มาก	๘๘.๖๐	๘

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๓, S.D.= .๓๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๕๐) รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๐, S.D.= .๕๐) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๖, S.D.= .๕๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก **ด้านสิ่งแวดล้อม**

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่ความสะอาดปลอดภัย และสวยงาม	๔.๓๘	.๔๙	มาก	๘๗.๖๐	๘
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๓๖	.๔๙	มาก	๘๗.๒๐	๘
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๒๔	.๔๓	มาก	๘๔.๘๐	๘
รวม	๔.๓๓	.๓๒	มาก	๘๖.๖๐	๘

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๒ ,S.D.=.๓๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกมีเฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือ อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๘ ,S.D.=.๔๙) รองลงมาจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๖ ,S.D.=.๔๙) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๔ ,S.D.=.๔๓) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาต
ก่อสร้างอาคาร

ส่วนที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๒	๒๔.๐๐
- หญิง	๓๘	๗๖.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๐๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๑๑	๒๒.๐๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๑๒	๒๔.๐๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๗	๑๔.๐๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๓๖.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๓๑	๖๒.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๘	๑๖.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓	๖.๐๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๔	๘.๐๐
- ปริญญาตรี	๔	๘.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๖	๑๒.๐๐
- รับจ้าง	๒๖	๕๒.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๔	๘.๐๐
- เกษตรกร	๑๒	๒๔.๐๐
- อื่น ๆ	๒	๔.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๖.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๖๒.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๒.๐๐

**ส่วนที่ ๖.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการควบคุมอาคาร
งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาต
ก่อสร้างอาคาร ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้าง
อาคาร ภาพรวม และรายด้าน

ด้านการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๖๗	.๔๒	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๙
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๑	.๓๙	มาก	๘๘.๒๐	๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๕	.๓๒	มากที่สุด	๙๓.๐๐	๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	.๓๙	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๙
รวม	๔.๖๐	.๒๕	มาก	๙๒.๐๐	๙

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการ
ด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๐, S.D.=.๒๕) ร้อยละความ
พึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗,
S.D.= .๔๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗, S.D.= .๓๙) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย = ๔.๖๕, S.D. = .๓๒) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๔๑, S.D.= .๓๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๖๑	.๔๒	มากที่สุด	๙๒.๒๐	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๙	.๓๗	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๐	.๒๓	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
รวม	๔.๖๗	.๔๒	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๙

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗ ,S.D.= .๔๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๐ ,S.D.= .๒๓) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑,S.D.= .๔๒) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙,S.D.= .๓๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๔๒	.๕๐	มาก	๘๘.๔๐	๘
2. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๓๙	.๔๙	มาก	๘๗.๘๐	๘
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๔๔	.๕๖	มาก	๘๘.๘๐	๘
รวม	๔.๔๑	.๓๙	มาก	๘๘.๒๐	๘

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๑, S.D. = .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔ ,S.D.= .๕๖) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๒ ,S.D.= .๕๐) และความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๙ ,S.D.= .๔๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	๔.๗๕	.๓๖	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๖๓	.๔๕	มากที่สุด	๙๒.๖๐	๙
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๕๖	.๕๐	มากที่สุด	๙๑.๒๐	๙
รวม	๔.๖๕	.๓๒	มากที่สุด	๙๓.๐๐	๙

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๕ ,S.D.= .๓๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งข้อและระดับมากสองข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕ ,S.D.= .๓๖) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๔๕) และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.= .๕๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๗๓	.๔๙	มากที่สุด	๙๔.๖๐	๙
๒. จำนวนที่นั้รรองรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๖๘	.๔๙	มากที่สุด	๙๓.๖๐	๙
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๖๐	.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๐๐	๙
รวม	๔.๖๗	.๓๙	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๙

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗,S.D.= .๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกอาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓ ,S.D.= .๓๙) จำนวนที่นั้รรองรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.= .๔๙) และ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๐ ,S.D.= .๕๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๖.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

ส่วนที่ ๗.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๓๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๕๐ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๒๗	๕๔.๐๐
- หญิง	๒๓	๔๖.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๐๐
- ๒๐-๒๙ ปี	๑๑	๒๒.๐๐
- ๓๐-๓๙ ปี	๗	๑๔.๐๐
- ๔๐-๔๙ ปี	๑๒	๒๔.๐๐
- ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๓๖.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	๑๑	๒๒.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	๓๐.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๙	๑๘.๐๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๑๐	๒๐.๐๐
- ปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
- อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๖	๑๒.๐๐
- รับจ้าง	๒๖	๕๒.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๔	๘.๐๐
- เกษตรกร	๑๒	๒๔.๐๐
- อื่น ๆ	๒	๔.๐๐

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๐.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๒.๐๐

**ส่วนที่ ๗.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการ
ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
และผู้ติดเชื้อ ภาพรวม และรายด้าน

ด้านการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๕๗	.๒๘	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๑	.๓๗	มาก	๘๘.๒๒	๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๓	.๓๔	มาก	๘๘.๖๐	๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	.๒๗	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙
รวม	๔.๕๑	.๒๖	มากที่สุด	๙๐.๒๐	๙

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการ
ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๑,
S.D.=.๒๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔, S.D.= .๒๗) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗,
S.D.= .๒๘) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๓, S.D. = .๓๔) และด้านช่องทางการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๔๑, S.D.= .๓๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๕๓	.๔๔	มากที่สุด	๙๐.๖๐	๙
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๓	.๕๗	มากที่สุด	๙๒.๖๐	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๕	.๕๒	มากที่สุด	๙๑.๐๐	๙
รวม	๔.๕๗	.๓๔	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.=.๓๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.=.๕๒) รองลงมา มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๕,S.D.=.๕๗) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๓,S.D.=.๔๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๔๒	.๕๐	มาก	๘๘.๔๐	๘
2. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๒๘	.๔๕	มาก	๘๕.๖๐	๘
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๖	.๕๔	มาก	๘๗.๒๐	๘
รวม	๔.๓๕	.๓๗	มาก	๘๗.๐๐	๘

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๕, S.D. = .๓๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับมีช่องทางการ ให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒, S.D.= .๕๐) รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๖, S.D.= .๕๔) และ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๘, S.D.= .๔๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	๔.๓๓	.๔๘	มาก	๘๖.๖๐	๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๓๑	.๕๓	มาก	๘๖.๒๐	๘
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น อย่างเหมาะสม	๔.๕๘	.๕๐	มากที่สุด	๙๑.๖๐	๙
รวม	๔.๔๑	.๓๔	มาก	๘๘.๒๒	๘

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๑, S.D.= .๓๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่าง เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๘, S.D.= .๕๐) รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๓, S.D.= .๔๘) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๑, S.D.= .๕๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ด้านถึงอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. อาคารสถานที่ความสะอาดปลอดภัย และสวยงาม	๔.๕๗	.๕๐	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ	๔.๖๕	.๔๙	มากที่สุด	๙๓.๐๐	๙
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๖๙	.๔๒	มากที่สุด	๙๓.๘๐	๙
รวม	๔.๖๔	.๓๔	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๙

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.=.๓๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกมี เฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๙ ,S.D.=.๔๒) และ รองลงมาจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๕ ,S.D.=.๔๙) และ อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.=.๕๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๗.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

-ไม่มี-

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๖ งานบริการ ได้แก่ ๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย ๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร ๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร และ ๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อมีโรคเรื้อรังในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการ ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนกลยุทธ์พัฒนางานบริการของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ที่ใช้บริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ประกอบด้วย ๑) ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย จำนวน ๑๗ คน ๒) ด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน ๕๐ คน ๓) ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร จำนวน ๕๐ คน ๔) ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๕๐ คน ๕) ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๕๐ คน และ ๖) ด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อมีโรคเรื้อรัง จำนวน ๕๐ คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำขาว โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรการส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๖ งานบริการ มีดังนี้

พบว่าระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของ ความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๘๘.๔๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๘

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๐.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ ๒๙.๔๑ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๒.๐๐

ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๒๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๒๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๒๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๔.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก มีความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ รองลงมาช่องทางให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม รองลงมาจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย

-ไม่มี

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๒.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๔.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๕๔.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๘.๐๐

ส่วนที่ ๓.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านความพึง

พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๔๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ระดับเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม และ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

-ไม่มี

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๐๐ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๔.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๔๖.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๘.๐๐

ส่วนที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๔๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๐๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นกับคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๔๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๘๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๐๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว รองลงมาความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการ อันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ๔.๓๖ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับ แรก สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการ อันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ๔.๔๙ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับ แรก มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน รองลงมาอาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม และ จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการ อนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบกิจการสะสมอาหารและ ประกอบจำหน่ายอาหาร

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๘๐.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๕๔.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๔๔.๐๐

ส่วนที่ ๕.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการ จัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๘๐ และมีค่า คะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นกับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๒๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๔ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๔๓ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๒ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกมีเฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือ อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม รองลงมาจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

ส่วนที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๖.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๖๒.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๒.๐๐

ส่วนที่ ๖.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๖๐ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๖๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือมีผังลำดับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๔๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๖๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งข้อและระดับมากที่สุดสองข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๖๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกอาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๖.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

-ไม่มี-

ส่วนที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

ส่วนที่ ๗.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๓๐.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๒.๐๐

ส่วนที่ ๗.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ ในภาพรวม และรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม และรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๕๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยทั้งหมด ประกอบด้วยด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๕๗ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๓๕ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔.๔๑ ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๖๘ ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกมีเฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน และ รองลงมาจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการ และ อาคารสถานที่ความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม ตามลำดับ

ส่วนที่ ๗.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ

-ไม่มี-

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านของงานบริการ ทั้ง ๖ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้นขณะเวลาหนึ่ง (สมวงศ์ พงศ์สถาพร ๒๕๕๐: ๖๖) ดังนั้นทางเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ควรรักษาระดับคุณภาพหรือ ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านป้องกัน
 บรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก
 อันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
 หาดเสี้ยว ในด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับ
 แรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ตลอดจนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
 หาดเสี้ยว ในงานด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 ประกอบกิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ตลอดจนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้านงานศูนย์
 พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ในด้าน
 การควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ
 ขั้นตอนการให้บริการ เช่นกัน ทำนองเดียวกับ เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์ (๒๕๕๗:
 ๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน
 จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนา
 ขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นราย
 ด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/
 สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/
 สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะ ให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพ
 ถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ และ
 สอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า
 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง
 จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มี
 ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึง
 พอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชน
 มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่าง
 ก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการ
 ให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ
 รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึงต่อไป

บรรณานุกรม

- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ซัชวาล ทัดศิวัช. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสวนภูมิภาคเขต ๑๐ จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๖). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- दनัย เทียนพุด. (๒๕๕๓). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร:บุ๊คแบงค์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (๒๕๕๑). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กาลสินธุ์ : ประสานการพิมพ์
- ธีราพร ธีรศิลป์. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทเอกศิลป์กรุงเทพจำกัด. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นพพล สุรนนครินทร์. (๒๕๕๓). การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเรือง โพธิ์นิล .(๒๕๕๑). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์.(๒๕๕๘). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัตน์ะ บัวสนธ์. (๒๕๕๘). ปรัชญาวิจัย. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รัตน์ะ อินจ้อย. (๒๕๕๑). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต วิทยาลัยขอนแก่น.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ .(๒๕๕๓). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. **อำนาจหน้าที่ของ อบต.**<http://th.wikipedia.org/wiki/> . สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.
- วิทยา ด่านดำรงกุล. (๒๕๕๕).บริการบ้านใจ.กรุงเทพฯ : มติชน .
- วิทยา สงวนศิลป์. (๒๕๕๘). การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาล ตำบลกำแพงแสน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

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

ออนไลน์

- จเร พันธุ์เปรื่อง. (๒๕๕๗). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นจาก [http://wiki.kpi.ac.th/
index.php?title](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title) เมื่อ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๒). สืบค้นจาก [www.rirs๓.royin.go.th/word๑/word-
๑-
๑-a๐.asp](http://www.rirs๓.royin.go.th/word๑/word-๑-๑-a๐.asp). เมื่อ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. **การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น**.
<http://thaipoliticsgovernment.org/wiki/> สืบค้นเมื่อ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

ภาคผนวก

ชุดที่ ๑ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว
ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
ด้านการจัดเก็บภาษี 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 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๓ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
ด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการอนุญาต ประกอบกิจการอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพประกอบ
กิจการสะสมอาหารและประกอบจำหน่ายอาหาร

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๔ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว
 ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๕ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว
ด้านการควบคุมอาคาร งานบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ ๖ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว
ด้านสังคมสงเคราะห์ 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 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี					
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม					
๒. จำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ					
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้ง ข้อมูลชัดเจน					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี