



# รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเวียงต้า

## เสนอ

เทศบาลตำบลเวียงต้า  
ตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่  
ประจำปีงบประมาณ 2562

## จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากเทศบาลตำบลเวียงต้า

## คำนำ

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

(4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

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

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

## คำนำ (ต่อ)

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

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

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ร่วมกับเทศบาลตำบลเวียงต้า ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ประกอบด้วยงานบริการ จำนวน 4 งาน บัดนี้การดำเนินงานดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์จึงได้จัดทำรายงานผลการสำรวจในครั้งนี้ขึ้น ทั้งนี้คณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ให้ดียิ่งขึ้น และส่งผลต่อผู้รับบริการโดยตรงต่อไป

คณะทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ตุลาคม 2562

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 การให้บริการสาธารณะ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ	10
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	12
2.6 กรอบการประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)	13
2.7 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงต้า	14
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
<b>3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>	
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	27
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.3 การสร้างเครื่องมือ	28
3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	29
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
4.1	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า โดยแยกตามงานที่ให้บริการ	32
4.2	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม	63
5	<b>สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1	สรุปผลการศึกษา	65
5.2	อภิปรายผล	65
5.3	ข้อเสนอแนะ	68
	<b>บรรณานุกรม</b>	69
	<b>ภาคผนวก</b>	
	แบบคำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการ	
	รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน	

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการจัดเก็บขยะ ในหมู่บ้าน/ชุมชน แยกตามเพศ	32
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน	32
4.3	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการจัดเก็บขยะ ในหมู่บ้าน/ชุมชน แยกตามอายุ	33
4.4	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบงานการให้บริการงานให้บริการจัดเก็บขยะ ในหมู่บ้าน/ชุมชน แยกตามการศึกษา	33
4.5	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการจัดเก็บขยะ ในหมู่บ้าน/ชุมชน แยกตามอาชีพ	34
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการ งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	35
4.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการ งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านช่องทางการให้บริการ	36
4.8	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการ งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37
4.9	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการ งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	38
4.10	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการจัดเก็บขยะ ในหมู่บ้าน/ชุมชน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.11	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการรับชำระภาษี บำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน แยกตามเพศ	40
4.12	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการรับชำระ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	40
4.34	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการรับชำระภาษี บำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน แยกตามอายุ	41
4.14	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบงานการให้บริการงานให้บริการรับชำระภาษี บำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน แยกตามการศึกษา	41
4.15	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการรับชำระภาษี บำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน แยกตามอาชีพ	42
4.16	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	43
4.17	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านช่องทางการให้บริการ	44
4.18	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
4.19	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
4.20	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการรับชำระภาษี บำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม	47

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.21	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ แยกตามเพศ	48
4.22	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ	48
4.23	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ แยกตามอายุ	49
4.24	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานงานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ แยกตามการศึกษา	49
4.25	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ แยกตามอาชีพ	49
4.26	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	50
4.27	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านช่องทางการให้บริการ	51
4.28	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
4.29	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
4.30	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม	54



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.31	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการขออนุญาตประกอบ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แยกตามเพศ	55
4.32	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการขออนุญาตประกอบ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	55
4.33	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการขออนุญาตประกอบ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แยกตามอายุ	56
4.34	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการให้บริการงานบริการ ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แยกตามการศึกษา	56
4.35	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการให้บริการงานบริการ ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แยกตามอาชีพ	57
4.36	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการ ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	58
4.37	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการ ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านช่องทางการให้บริการ	58
4.38	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการ ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4.39	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการ ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
4.40	แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานบริการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม	62
4.41	แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการ ของเทศบาล ตำบลเวียงต้า ในภาพรวม	63

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของประเทศไทยที่ได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาล โดยวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศไทย ได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเองโดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political Participation) หรือที่เรียกว่าการปกครองตนเอง (Local Self Government) ตามระบอบประชาธิปไตยนั้น เทศบาลตำบล จึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในชนบทมากที่สุด (ศุภชัย ยาวะประภาส. 2540 : 3) การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเป็นกลไกในการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งตัวแทนของประชาชนในพื้นที่ที่มีการบริหารงานหรือดำเนินงาน โดยประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล มีการกำกับดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแล้ว เทศบาลตำบลก็ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการในการแก้ไขปัญหาของหมู่บ้าน ในตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบล เป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นที่มีความสำคัญยิ่งในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการกระจายอำนาจของรัฐในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในระดับรากหญ้า เทศบาลตำบลจึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายและการกระจายอำนาจไปปฏิบัติ เพราะถ้าเทศบาลตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่มีความเข้มแข็งแล้ว การกระจายอำนาจจากส่วนกลางจะไม่บังเกิดผล

ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ จะต้องมีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ปรับปรุงการทำงานขององค์กรในทุกหน่วยงาน ให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีมนุษยสัมพันธ์ท่อมเทเอาใจใส่ให้กับงานบริการประชาชนและที่ผ่านมากรมการปกครองได้กำหนดนโยบายเน้นหนัก ไว้ว่า (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2557. ออนไลน์) จะส่งเสริมและสนับสนุนการกำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและ

พนักงานขององค์กรปกครอง ซึ่งเทศบาลตำบลแต่ละที่ยังต้องการแนวทางในการบริหารและแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนให้มากที่สุด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการของเทศบาลตำบลเวียงต้า เพื่อให้การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความเป็นกลางและได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องทางวิชาการและเป็นธรรม

จากเหตุผลดังกล่าวเทศบาลตำบลเวียงต้า จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน และให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานให้บริการให้มีสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน
- 2) งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 3) งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ
- 4) งานบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

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

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

#### 1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

**เทศบาลตำบลเวียงต้า** หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า

**บริการสาธารณะ** หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของเทศบาลตำบลเวียงต้า ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการ** หมายถึง สภาวะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

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

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเวียงต้า คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 การให้บริการสาธารณะ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
- 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)
- 2.7 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงต้า
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 การให้บริการสาธารณะ

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

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

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

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

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐ จัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำ บริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และชุมชนที่ในอนาคตจะยิ่งเพิ่ม

มากขึ้น ตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงแสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber (1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

Katz, and Kahn (1978 : 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

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

Hoffman and Bateson (2006). ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

### 1. หลักในการปฏิบัติตน

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

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

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

ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามา

ติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

### 2. หลักในการปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

- 1) งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า – ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า – ออก ควรจะกว้างขวางพอ
- 2) ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู๋ บังประตูหรือหน้าต่าง
- 3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
- 4) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
- 5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม



- 6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
- 7) สะอาด

## 2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

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

## 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

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

1.1) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้ในงานในหน้าที่นั้น ๆ

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

### 2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

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

2.3) บริการใด ถ้าประชาชนต้องรอรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

2.4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

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

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะเชิงบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวโยงกันในลักษณะตรงกันข้าม คำสองคำนี้ใช้กับบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

Porter and Lawler (2543 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ แนวคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมาก หรือ น้อย

Shelly (1975 : 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข

จากความหมาย และ คำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้คือ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคล เป็นสภาวะการรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มารับบริการ มักจะให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

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

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

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 1157) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ สาธารณะด้านต่างๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาษีอากร รวดเร็วมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

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

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

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

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

เธอร์สโตนได้เสนอให้รวบรวมข้อความที่แสดงเจตคติต่อที่หมายให้ได้จำนวนมากกว่า 100 ข้อความ โดยให้มีทั้งข้อความที่เป็นนิมิตอย่างมาก ข้อความที่เป็นนิมิตไม่มากนัก ข้อความที่เป็นกลางๆ ข้อความที่เป็นนิเสธไม่มาก และข้อความที่เป็นนิเสธอย่างมาก แล้วนำข้อความทั้งหมดไปให้คนกลุ่มใหญ่ตัดสินแบ่งข้อความออกเป็น 11 กลุ่ม ตามปริมาณความเข้มของความรู้สึกที่มีอยู่แต่ในแต่ละข้อความ โดยผู้ตัดสินเสนออย่างเป็นปรนัย ไม่นำเจตคติที่ตนมีต่อที่หมายนั้นมาเกี่ยวข้องกับการพิจารณา

แบ่งประเภท หรือแบ่งกลุ่มของข้อความ เมื่อได้ข้อความ 11 กลุ่ม ที่มีความเข้มของเจตคติต่างๆ กันแล้ว ก็เลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้ตัดสินส่วนมากเห็นพ้องกันนำมาทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบระบุว่าเห็นด้วยกับข้อความใด และไม่เห็นด้วยกับข้อความใด

## 2. มาตรการวัดของลิเคิร์ต (Likert's summated rating scale)

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

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

## 3. มาตรการจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกู๊ดซุคซี และ แทนเนนเบอว์ม (Osgood, Suci and Tannenbaum) เสนอการวัดเจตคติโดยให้ผู้ตอบประเมินคุณสมบัติที่อาจจะมีได้ในทางตรงกันข้ามกัน เช่น ดี - เลว อ่อนแอ - เข้มแข็ง เกียจคร้าน - ขยัน สุภาพ - หยาดคาย ฯลฯ ของบุคคล

## 4. มาตรการวัดระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale)

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

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

ที่เรายอมรับคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทนั้น ไม่ได้หมายความว่าเราจะยอมรับเขาเป็นเพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงานด้วยเสมอไป

โยธิน ศันสนยุทธ์ (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการการศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะมีผลคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

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

Stufflebeam.(1990 : 159) ได้กล่าวถึงการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

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

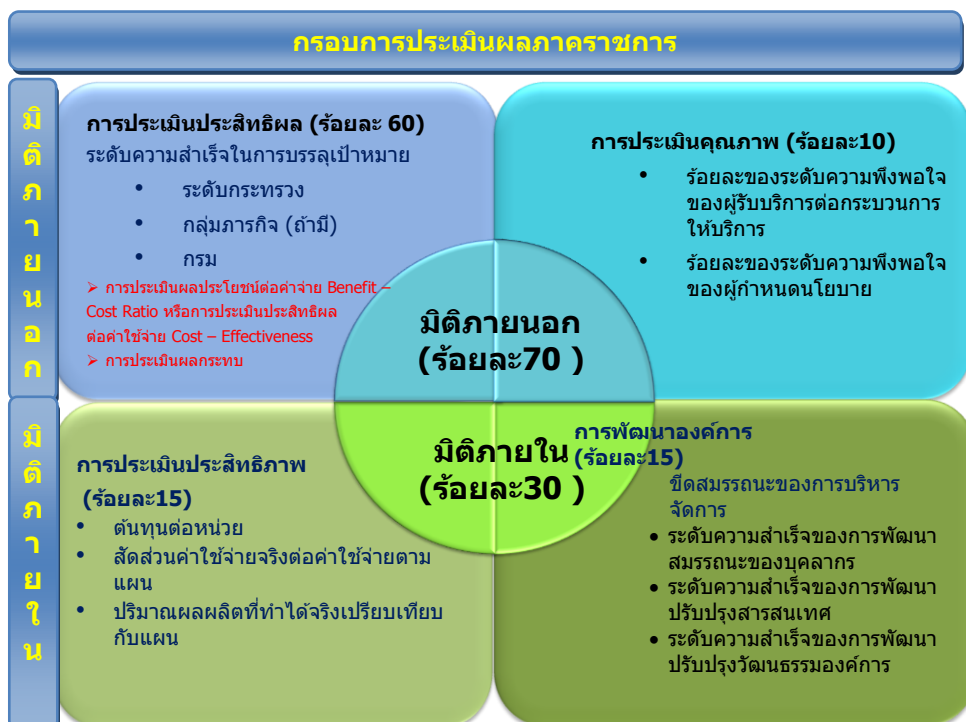
สุวิมล ติรการนันท์ (2543 : 15) การประเมิน เป็นการสร้างสารสนเทศ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการดำเนินงานโดยต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนิน แผนงาน หรือโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันเวลาสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้ง เป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผน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

การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์ การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

## 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

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

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



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

## 2.7 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงต้า

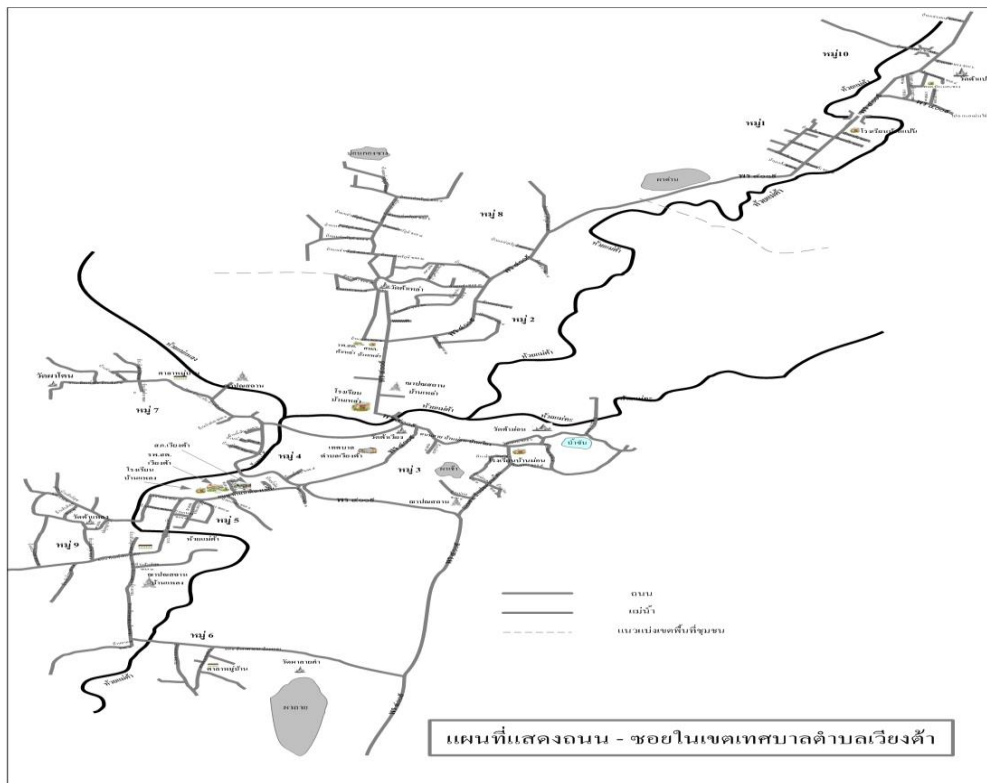
### 1. ด้านกายภาพ

#### 1.1 ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเวียงต้าได้รับการยกฐานะจากเทศบาลตำบลเวียงต้าตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 15 กรกฎาคม 2551 ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2551 เป็นตำบลหนึ่งใน 8 ตำบลของอำเภอคลอง จังหวัดแพร่ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงต้า ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลเวียงต้าห่างจากตัวอำเภอประมาณ 36 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 46 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 283 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 176,887 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง
	ติดต่อกับตำบลห้วยหม้าย อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลผามอก อำเภอคลอง จังหวัดแพร่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับอำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

### แผนที่โดยสังเขปของเทศบาลตำบลเวียงต้าอำเภอลองจังหวัดแพร่



#### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของเทศบาลตำบลเวียงต้ามีลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบเอียงตามหุบเขา ไหล่เขาและภูเขา มีพื้นที่ราบสองฝั่งลำห้วยแม่ต้า เป็นที่ตั้งของหมู่บ้านและสำหรับทำการเกษตรกรรม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าสงวน มีแม่น้ำแม่ต้าไหลผ่านและมีลำห้วยหลายสายไหลผ่านตามหมู่บ้าน ได้แก่ ห้วยแม่ต้า ห้วยแม่ฟ้า ห้วยแม่หลง ห้วยแม่ทะ ห้วยแม่แจ่ม น้ำในลำห้วยไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ตลอดทั้งปี เนื่องจากเป็นลำห้วยที่ต้องอาศัยน้ำจากน้ำฝน ส่วนใหญ่จะแห้งและตื้นเขินในฤดูแล้ง

#### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ แบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู

ฤดูร้อน อากาศร้อนจัด ระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 30 องศาเซลเซียส

ฤดูฝนระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 28 องศาเซลเซียส



ฤดูหนาว อากาศแห้งแล้งและหนาวจัดระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 15 องศาเซลเซียส

#### 1.4 ลักษณะของดิน

พื้นที่ส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 60 เป็นเนินเขาและภูเขา ที่เหลือเป็นป่าราบเชิงเขาและริมฝั่งลำห้วยต่างๆ ซึ่งเป็นที่ตั้งของชุมชนและที่ทำกินของประชาชน ทำให้ดินมีลักษณะแตกต่างกัน 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มดินนา มีประมาณร้อยละ 10 บริเวณริมฝั่งลำห้วยและสาขา
2. กลุ่มดินไร่ มีประมาณร้อยละ 20 เป็นกลุ่มดินที่กระจายอยู่ทั่วไป
3. กลุ่มดินตื้น มีประมาณร้อยละ 10 มีลักษณะหินโผล่หน้าดิน ไม่เหมาะสำหรับการเพาะปลูก กลุ่มดินนี้พบกระจายอยู่ทั่วไป ส่วนใหญ่มักพบโดยรอบภูเขา เนื่องจากเทศบาลตำบลเวียงต้ามีภูเขาหินอยู่เป็นจำนวนมาก
4. กลุ่มดินภูเขา มีประมาณร้อยละ 60 ส่วนใหญ่เป็นบริเวณป่าสงวน จึงไม่มีการเพาะปลูก

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงต้า มีจำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านแป้น	208
2	บ้านเหล่า	379
3	บ้านม่อน	327
4	บ้านน้ำดิบ	128
5	บ้านแหลง	212
6	บ้านผาตาย	132
7	บ้านหัวฝาย	115
8	บ้านเหล่าศรีภูมิ	389
9	บ้านสันติสุข	287
10	บ้านแสนทอง	226
<b>รวม</b>		<b>2,403</b>

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงต้า ณ วันที่ 7 มิถุนายน 2562

## 2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลเวียงต้าสามารถแบ่งหน่วยเลือกตั้งได้โดยประมาณ 12 หน่วยเลือกตั้ง  
ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านแป้น	จำนวน 1	หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 2	บ้านเหล่า	จำนวน 2	หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 3	บ้านม่อน	จำนวน 1	หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 4	บ้านน้ำดิบ	จำนวน 1	หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 5	บ้านแหลง	จำนวน 1	หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 6	บ้านผาสาย	จำนวน 1	หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 7	บ้านหัวฝาย	จำนวน 1	หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 8	บ้านเหล่าศรีภูมิ	จำนวน 2	หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 9	บ้านสันติสุข	จำนวน 1	หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 10	บ้านแสนทอง	จำนวน 1	หน่วยเลือกตั้ง

สำหรับการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสภาท้องถิ่น แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต  
คือ เขต 1 และเขต 2

สถานที่สำหรับใช้ในการดำเนินการเลือกตั้งจะเป็นบริเวณศาลาประจำหมู่บ้าน วัด และ  
โรงเรียน

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลเวียงต้าให้ความสนใจและกระตือรือร้นในการมาใช้สิทธิ  
เลือกตั้งโดยเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 60-70 (ข้อมูลจากสถิติการมาใช้สิทธิเลือกตั้งครั้งที่ผ่านมา)

### 3. ประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	2557	2558	2559	2560	2561	2562
1	521	528	522	520	510	512
2	974	973	976	976	954	948
3	832	807	807	799	800	817
4	354	352	357	351	348	346
5	593	589	591	579	581	580
6	390	389	388	388	384	376
7	368	377	369	368	365	368
8	1,201	1,188	1,175	1,171	1,155	1,143
9	759	755	751	746	742	741
10	584	590	576	578	579	580
<b>รวม</b>	<b>6,576</b>	<b>6,548</b>	<b>6,512</b>	<b>6,476</b>	<b>6,418</b>	<b>6,411</b>

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงต้า ณ วันที่ 7 มิถุนายน 2562

### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี-10 ปี	334	302	636
11-20 ปี	310	322	632
21-30 ปี	368	384	752
31-40 ปี	495	475	970
41-50 ปี	572	539	1,111
51-60 ปี	556	588	1,144
61-70 ปี	390	354	744
71-80 ปี	138	153	291
81-90 ปี	48	70	118
91 ปีขึ้นไป	5	7	12
<b>รวม</b>	<b>3,216</b>	<b>3,194</b>	<b>6,410</b>

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงต้า ณ วันที่ 7 มิถุนายน 2562

## 4. สภาพทางสังคม

### 4.1 การศึกษา

เทศบาลตำบลเวียงต้ามีสถานที่ให้บริการด้านการศึกษา ดังนี้

1. โรงเรียนจำนวน 4 แห่ง คือ

1.1 โรงเรียนบ้านแป้น(รัฐราษฎร์วิทยา) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง ป.6

ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านแป้น

1.2 โรงเรียนบ้านเหล่า(รัฐราษฎร์บำรุง) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง ม.3

ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเหล่า

1.3 โรงเรียนบ้านม่อน(ปัญญาฉลาดราษฎร์นุกูล) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง

ป.6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านม่อน

1.4 โรงเรียนบ้านแหลง(ครูประชาสามัคคี) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง ป.6

ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านแหลง

2. ศูนย์การเรียนนอกระบบจำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลเวียงต้า

ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ณ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนนวัตวิถี

### 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง คือ

3.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเหล่า ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเหล่า ผู้ดูแลเด็ก 2 คน จำนวนเด็ก 14 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562)

3.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านผาหลาย ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านผาหลาย ผู้ดูแลเด็ก 2 คน จำนวนเด็ก 22 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562)

3.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแสนทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง ผู้ดูแลเด็ก 1 คน จำนวนเด็ก 6 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562)

## 4.2 สาธารณสุข

เทศบาลตำบลเวียงต้ามีสถานที่ให้บริการด้านสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้าเหล่า มีเจ้าหน้าที่ 5 คน อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน(อสม.) จำนวน 94 คน ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเหล่า

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเวียงต้า มีเจ้าหน้าที่ 9 คน อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน(อสม.) 87 คน ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านเหล่า

การบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียงต้านับว่ามีความสะดวกแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งนอกจากจะรับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแล้ว ยังสามารถรับบริการที่โรงพยาบาลได้อย่างสะดวก เนื่องจากมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก นอกจากนี้ยังมีอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานทุกหมู่บ้าน ทั้ง 10 หมู่บ้าน ทำหน้าที่ในการดูแล ป้องกันและแก้ไขโรคติดต่อในชุมชน ส่งเสริมและพัฒนาระบบสาธารณสุขมูลฐานร่วมกับเทศบาล

## 4.3 อาชญากรรม

ในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงต้าไม่มีปัญหาเกี่ยวกับอาชญากรรมที่ร้ายแรง ส่วนใหญ่เป็นอาชญากรรมเกี่ยวกับการลักเล็กขโมยน้อย การพนัน ยาเสพติด เป็นต้น

## 4.4 ยาเสพติด

ประเภทยาเสพติดที่มีการแพร่ระบาดในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ได้แก่ ยาบ้า สารระเหยต่างๆ ส่วนใหญ่พบในหมู่วัยรุ่นและผู้ใช้แรงงานในภาคการเกษตร

## 4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลเวียงต้ามีการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ตลอดจนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยพิบัติต่างๆ เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย ภัยแล้ง อุบัติภัยทางถนน เป็นต้น

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

เทศบาลตำบลเวียงต้ามีการคมนาคมติดต่อกับอำเภอ จังหวัด จำนวน 3 เส้นทาง คือ

1. ถนนสายเวียงต้า-น้ำริน-อำเภอทอง ระยะทาง 36 กิโลเมตร
2. ถนนสายเวียงต้า-น้ำริน-จังหวัดแพร่ ระยะทาง 46 กิโลเมตร
3. ถนนสายเวียงต้า-บ้านแป้น-อำเภอหนองม่วงไข่ ระยะทาง 20 กิโลเมตร

### 5.2 การไฟฟ้า

เทศบาลตำบลเวียงต้า มีจำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 99 โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทอง จังหวัดแพร่ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ

### 5.3 การประปา

ครัวเรือนส่วนใหญ่ในเทศบาลตำบลเวียงต้า ใช้น้ำจากระบบประปาประจำหมู่บ้าน

### 5.4 โทรศัพท์

ในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงต้ามีเสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือระบบ GSM จำนวน 1 แห่ง ระบบ DTAC จำนวน 1 แห่ง ระบบ TRUE จำนวน 1 แห่ง

### 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขเอกชน จำนวน 1 แห่งตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเหล่า

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

การเกษตรส่วนใหญ่เป็นการทำนา ทำไร่และทำสวนเป็นหลัก โดยพืชเศรษฐกิจที่สำคัญคือ ข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง อ้อย ซึ่งสามารถสร้างรายได้และถือว่าเป็นรายได้หลักให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลเวียงต้า รองลงมาได้แก่ ถังลิสง ถั่วเหลือง และถั่วเขียว

### 6.2 การประมง

ประชาชนไม่มีการประกอบอาชีพประมง แต่มีการจับสัตว์น้ำตามแหล่งน้ำธรรมชาติ และเลี้ยงปลาตามบ่อน้ำตามธรรมชาติ เพื่อใช้ในการบริโภคเป็นหลัก หากเหลือจากการบริโภคก็นำมาขายบ้าง

### 6.3 การปศุสัตว์

ประชาชนมีการเลี้ยงเป็ด ไก่ เลี้ยงปลาน้ำจืดตามบ่อน้ำธรรมชาติ เลี้ยงโค/กระบือแบบปล่อยตามธรรมชาติ และมีการทำฟาร์มสุกรแบบครบวงจรร่วมกับบริษัทซีพี

### 6.4 การบริการ

เป็นรูปแบบของการบริการทั่วไป ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ได้แก่ ร้านตัดผม ร้านให้บริการถ่ายรูปและซ่อมคอมพิวเตอร์ ร้านอาหาร สถานีบริการน้ำมัน ฯลฯ

### 6.5 การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลเวียงต้ามีแหล่งท่องเที่ยวทางประเพณี ศาสนาวัฒนธรรมและทาง  
ธรรมชาติ ดังนี้

1. พระธาตุต้าเวียง(พระเจ้าแสนแซ่) หมู่ที่ 3 บ้านม่อน
2. ถ้ำเสรีไทย หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
3. พระพุทธรูปเจ้าแสนทอง หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
4. งานประเพณีปี๋ใหม่สบปุง(ประเพณีตรงกับวันวิสาขบูชา) หมู่ที่ 10  
บ้านแสนทอง
5. แหล่งซบน้ำ หมู่ที่ 3 บ้านม่อน
6. วัดบ้านเหล่า หมู่ที่ 2 บ้านเหล่า
7. วัดหลวงต้าม่อน หมู่ที่ 3 บ้านม่อน
8. วัดผาลายคำ หมู่ที่ 6 บ้านผาลาย
9. วัดพระธาตุดอยโตน หมู่ที่ 7 บ้านหัวฝาย
10. ถ้ำแอร์ธรรมชาติ หมู่ที่ 1 บ้านแป้น
11. ถ้ำผาเจ้า หมู่ที่ 3 บ้านม่อน
12. ถ้ำนาค หมู่ที่ 6 บ้านผาลาย
13. ชวงวัวตอง หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
14. เด่นดอกอาว หมู่ที่ 6 บ้านผาลาย
15. ดอยผาแป้น หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
16. ดอยผานิต หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
17. สะโตงป่น(ทรายไหลแล้ง) หมู่ที่ 7 บ้านหัวฝาย

#### 6.6 อุตสาหกรรม

ในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงต้ามีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมในครัวเรือนขนาดเล็ก  
ส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ เช่น ตะเกียบ ไม้จิ้มฟัน เป็นต้น และมีโรงโม่หิน  
แยกเป็น

1. โรงงานไม้ไผ่	จำนวน	41	แห่ง
2. โรงงานไม้แปรรูป ไม้เนื้ออ่อน	จำนวน	2	แห่ง
3. โรงงานสุราพื้นบ้าน	จำนวน	9	แห่ง
4. โรงโม่หิน	จำนวน	1	แห่ง

#### 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1. ร้านขายของชำ	จำนวน	45	แห่ง
2. ร้านอาหารตามสั่ง	จำนวน	5	แห่ง
3. ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ประปา, ไฟฟ้า	จำนวน	1	แห่ง
4. ร้านเสริมสวย	จำนวน	3	แห่ง
5. ร้านซ่อมรถ	จำนวน	11	แห่ง
6. ร้านรับซื้อพืชผลทางการเกษตร	จำนวน	3	แห่ง
7. กลุ่มอาชีพ	จำนวน	21	กลุ่ม

8. กลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 10 กลุ่ม

## 6.8 แรงงาน

เทศบาลตำบลเวียงต้ามีผู้ใช้แรงงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. การเกษตร ร้อยละ 70
2. รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20
3. รับราชการ ร้อยละ 5
4. อื่นๆ ร้อยละ 5

## **7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม**

### 7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99 มีศาสนสถาน จำนวน 10 แห่ง แบ่งเป็น

1. วัดจำนวน 7 แห่ง ดังนี้
  - 1.1 วัดต้าเหล่า ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเหล่า
  - 1.2 วัดต้าเวียง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านม่อน
  - 1.3 วัดบ้านม่อน ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านม่อน
  - 1.4 วัดผาลายคำ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านผาลาย
  - 1.5 วัดหัวฝาย ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านหัวฝาย
  - 1.6 วัดศรีวิสุทธิธาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านสันติสุข
  - 1.7 วัดบ้านแสนทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
2. สำนักสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง ดังนี้
  - 2.1 สำนักสงฆ์บ้านใหม่จัดสรร ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านสันติสุข
  - 2.2 สำนักสงฆ์ม่อนกองซาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 บ้านเหล่าศรีภูมิ
3. โบสถ์(คริสจักร) จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านแป้น

### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- 7.2.1 ประเพณีกินข้าวสลากภัตต์
- 7.2.2 ประเพณีปีใหม่สบปุง
- 7.2.3 ประเพณีตั้งธรรมมหาชาติ
- 7.2.4 ประเพณีรดน้ำเจดีย์พระธาตุ
- 7.2.5 ประเพณีบวชสามเณร/บวชพระ
- 7.2.6 ประเพณีลงแขก(ทำงานเกษตรร่วมกัน)
- 7.2.7 ประเพณีผีเจ้าเข้าทรง
- 7.2.8 ประเพณีเอาขวัญช้าง/ควาย
- 7.2.9 งานลอยกระทงประจำปี
- 7.2.10 ประเพณีปีใหม่สงกรานต์



### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

อดีต      คนพื้นเมือง  
                  ภาษาพูดไทยเหนือ  
                  ภาษาเขียนอักษรล้านนา  
 ปัจจุบัน   คนพื้นเมืองเป็นส่วนใหญ่ คนต่างถิ่นบ้างเล็กน้อย  
                  ภาษาพูดไทยเหนือ  
                  ภาษาเขียนอักษรภาษาไทยกลาง

### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

มีสินค้าชุมชนที่ผลิตเองและใช้เอง เช่น หมวกจักสาน หน่อไม้อัดπίบ

## **8. ทรัพยากรธรรมชาติ**

### 8.1 น้ำ

ลำน้ำที่สำคัญ ได้แก่ น้ำแม่ต้า เกิดจากการรวมตัวกันของห้วยแม่ต้ากับห้วยแม่หลง น้อยบริเวณหมู่ที่ 4 บ้านน้ำดิบ มีทิศทางการไหลจากทิศเหนือลงสู่ทิศใต้ ผ่านหมู่ที่ 5 บ้านแหล่ง หมู่ที่ 9 บ้านสันติสุขและหมู่ที่ 6 บ้านผาตาย

อ่างเก็บน้ำที่สำคัญ ได้แก่ อ่างเก็บน้ำแม่หลงน้อย ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 7 บ้านหัวฝาย เป็นอ่างเก็บน้ำที่เก็บกักน้ำจากลำห้วยแม่หลงน้อย

### 8.2 ป่าไม้

ทรัพยากรป่าไม้ที่สำคัญในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงต้า ได้แก่ ป่าไม้สักทอง ป่าไม้ไผ่ ไผ่ซาง และป่าไม้ใช้สอยอื่นๆ

### 8.3 ภูเขา

สภาพภูมิประเทศของตำบลเวียงต้ามีลักษณะเป็นที่ราบประมาณร้อยละ 40 เป็นเนินเขาและภูเขาประมาณร้อยละ 60 ภูเขาที่สำคัญ ได้แก่ ดอยผาปู้งและดอยผากอก ตั้งอยู่บริเวณทิศตะวันออกเฉียงเหนือของพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงต้า

### 8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของเทศบาลตำบลเวียงต้า คือ ป่าไม้ แต่มีสภาพที่เริ่มจะไม่สมบูรณ์ เนื่องจากมีการตัดไม้ทำลายป่าเพื่อใช้เป็นพื้นที่ในการเพาะปลูกและนำมาแปรรูปเป็นสินค้าชนิดอื่น โดยไม่มีการปลูกทดแทน

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อจัดทำปัญหาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

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

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

8. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่นๆที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากงานวิจัยที่นำเสนอข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก ๆ ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

#### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่ออธิบายความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงต้า ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

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

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2562 (ต.ค.2561 – ก.ย.2562) ใน 4 กลุ่มงานคือ งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 500 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 ครั้วเรือน งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 650 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 248 คน งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 500 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน งานให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 100 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 80 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 222 ครั้งเรือน

## 3.3 การสร้างเครื่องมือ

### 3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอ ลอง จังหวัดแพร่ ในงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุง ท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ และงานให้บริการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

### 3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### 3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ
3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม
4. นำกลับมาแก้ไข
5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.4.1 ติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลเวียงต้า ให้ทำการประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามของทีมงาน ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
- 3.4.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS / FW. V.11 ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจ มาวิเคราะห์เป็นรายด้าน
- 3.5.3 เกณฑ์การคิดคะแนนรวมแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.6.1 หาค่าร้อยละ(Percentage) ดังนี้

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

#### 3.6.2 คะแนนรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน คำนวณตามสมการที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554) ดังนี้

##### 1. กำหนดน้ำหนักของคะแนนของคำตอบ คือ

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

##### 2. คำนวณคะแนนรวมจากคะแนนในแต่ละประเด็นตามสมการ

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

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

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

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2562 (ต.ค. 2561 - ก.ย. 2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 500ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 ครัวเรือน
  2. งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 650 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 248 คน
  3. งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 500 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน
  4. งานให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 100 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 80 คน
- ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ทั้ง 4 งาน ทำให้ได้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 222 ครัวเรือน 328 คน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้ คือ

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามงานที่ให้บริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม



#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามงานที่ให้บริการ

##### 4.1.1 งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	117	52.7
หญิง	105	47.3
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	60	27.0
สมรส	135	60.8
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	27	12.2
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/  
ชุมชน แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	37	16.7
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	54	24.3
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	67	30.2
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	33	14.9
อายุ 60 ปีขึ้นไป	31	14.0
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/  
ชุมชน แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	150	67.6
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	47	21.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	19	8.6
ปริญญาตรี	5	2.3
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/  
ชุมชน แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	52	23.4
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4	1.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	117	52.7
ลูกจ้าง	25	11.3
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	20	9.0
แม่บ้าน พ่อบ้าน	4	1.8
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และอาชีพลูกจ้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0. ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐและอาชีพแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวนเท่ากัน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการจัดเก็บขยะ ในหมู่บ้าน/ชุมชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 222	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	160 (72.1)	41 (18.5)	20 (9.0)	1 (0.5)	-	92.4
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการการจัดเก็บขยะ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	150 (67.6)	22 (9.9)	46 (20.7)	4 (1.8)	-	88.6
3. ช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน (ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....)	145 (65.3)	44 (19.8)	30 (13.5)	3 (1.4)	-	89.8
4. ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ	160 (72.1)	19 (8.6)	34 (15.3)	9 (4.1)	-	89.8
5. ค่าบริการในการจัดเก็บขยะ (ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุ.....)	147 (66.2)	43 (19.4)	26 (11.7)	6 (2.7)	-	89.8
<b>รวม</b>	68.7	15.2	14.0	2.1	-	90.1

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาคือ ช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน ขั้นตอนในการจัดเก็บขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ และค่าบริการในการจัดเก็บขยะ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 89.8 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการการจัดเก็บขยะ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการจัดเก็บขยะ  
ในหมู่บ้าน/ชุมชน ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 222	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	167 (75.2)	27 (12.2)	25 (11.3)	3 (1.4)	-	92.2
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	156 (70.3)	19 (8.6)	34 (15.3)	13 (5.9)	-	88.6
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	159 (71.6)	23 (10.4)	26 (11.7)	13 (5.9)	1 (0.5)	89.4
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานจัดเก็บขยะมูลฝอย ในหมู่บ้าน/ชุมชน และมีการติดต่อประสานงาน ที่ชัดเจน รวดเร็ว	138 (62.2)	49 (22.1)	26 (11.7)	8 (3.6)	1 (0.5)	88.4
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	150 (67.6)	25 (11.3)	41 (18.5)	6 (2.7)	-	88.8
<b>รวม</b>	<b>69.4</b>	<b>12.9</b>	<b>13.7</b>	<b>3.9</b>	<b>0.2</b>	<b>89.5</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน  
ให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.5  
และเมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความ  
คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ  
ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ข่าวสารประชาสัมพันธ์  
เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 88.8 มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็น  
ร้อยละ 88.6 และมีเอกสารประชาสัมพันธ์งานจัดเก็บขยะมูลฝอยในหมู่บ้าน/ชุมชน และมีการติดต่อ  
ประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 88.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการจัดเก็บขยะ  
ในหมู่บ้าน/ชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 222	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมีความ เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติงาน	144 (64.9)	39 (17.6)	28 (12.6)	9 (4.1)	2 (0.9)	88.2
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	153 (68.9)	24 (10.8)	38 (17.1)	7 (3.2)	-	89.0
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	164 (73.9)	24 (10.8)	24 (10.8)	10 (4.5)	-	90.8
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	157 (70.7)	21 (9.5)	31 (14.0)	13 (5.9)	-	89.0
5. เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะ มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ	157 (70.7)	25 (11.3)	33 (14.9)	7 (3.2)	-	90.0
<b>รวม</b>	<b>69.8</b>	<b>12.0</b>	<b>13.9</b>	<b>4.2</b>	<b>0.2</b>	<b>89.4</b>

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน  
ให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ  
89.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ  
ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.8 รองลงมาคือ  
เจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ความเอาใจใส่  
กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ  
มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 89.0 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมีความเหมาะสม  
กับลักษณะการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 88.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการจัดเก็บขยะ  
ในหมู่บ้าน/ชุมชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 222	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. รถขนขยะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ	160 (72.1)	21 (9.5)	31 (14.0)	10 (4.5)	-	89.8
2. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน	161 (72.5)	41 (18.5)	19 (8.6)	1 (0.5)	-	92.6
3. มีถังขยะเพื่อทำการคัดแยกประเภทของขยะ	158 (71.2)	36 (16.2)	18 (8.1)	10 (4.5)	-	90.8
4. จุดตั้งถังขยะ อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การ นำไปทิ้ง	157 (70.7)	18 (8.1)	40 (18.0)	6 (2.7)	1 (0.5)	89.2
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ของ เทศบาลตำบลเวียงต้า	139 (62.6)	34 (15.3)	41 (18.5)	7 (3.2)	1 (0.5)	87.2
<b>รวม</b>	<b>69.8</b>	<b>13.5</b>	<b>13.4</b>	<b>3.1</b>	<b>0.2</b>	<b>89.9</b>

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน  
ให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.9  
และเมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ถังขยะมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อม  
ใช้งาน มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาคือ มีถังขยะเพื่อทำการคัดแยก  
ประเภทของขยะ คิดเป็นร้อยละ 90.8 รถขนขยะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัย เพียงพอ  
คิดเป็นร้อยละ 89.8 จุดตั้งถังขยะ อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง คิดเป็นร้อยละ 89.2 และ  
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ของเทศบาลตำบล  
เวียงต้า คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/  
ชุมชน ในภาพรวม

รายการ N = 222	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	68.7	15.2	14.0	2.1	-	90.1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	69.4	12.9	13.7	3.9	0.2	89.5
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69.8	12.0	13.9	4.2	0.2	89.4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69.8	13.5	13.4	3.1	0.2	89.9
รวม	69.4	13.4	13.8	3.3	0.2	89.7

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/  
ชุมชน ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 90.1  
รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.9 ด้านช่องทางการให้บริการ  
คิดเป็นร้อยละ 89.48 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.4 ตามลำดับ



#### 4.1.2 งานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	112	45.2
หญิง	136	54.8
รวม	248	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 ตามลำดับ

##### ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	49	19.8
สมรส	182	73.4
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	17	6.9
รวม	248	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 21 ปี – 30 ปี	29	11.7
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	14	5.6
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	83	33.5
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	52	21.0
อายุ 60 ปีขึ้นไป	70	28.2
<b>รวม</b>	<b>248</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 อายุตั้งแต่ 21 ปี – 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.14** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	191	77.0
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	31	12.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	9.3
ปริญญาตรี	3	1.2
<b>รวม</b>	<b>248</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.15** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการรับชำระภาษี บำรุงห้องที่ ภาษีโรงเรียนและที่ดิน แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	119	48.0
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	8	3.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	52	21.0
ลูกจ้าง	27	10.9
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	11	4.4
แม่บ้าน พ่อบ้าน	29	11.7
นักเรียน นักศึกษา	2	0.8
<b>รวม</b>	<b>248</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 อาชีพแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ลูกจ้าง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และนักเรียน นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 248	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	185 (74.6)	38 (15.3)	18 (7.3)	5 (2.0)	2 (0.8)	92.2
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	189 (76.2)	18 (7.3)	28 (11.3)	12 (4.8)	1 (0.4)	90.8
3. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน (ถ้าไม่พึงพอใจให้ระบุเวลาที่เหมาะสม.....)	176 (71.0)	27 (10.9)	32 (12.9)	13 (5.2)	-	89.6
4. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมชาติตามลำดับก่อนหลัง	172 (69.4)	13 (5.2)	47 (19.0)	14 (5.6)	2 (0.8)	87.4
5. วิธีการชำระภาษี (ถ้าไม่พึงพอใจ ให้ระบุ.....)	181 (73.0)	35 (14.1)	17 (6.9)	13 (5.2)	2 (0.8)	90.6
<b>รวม</b>	<b>72.8</b>	<b>10.6</b>	<b>11.5</b>	<b>3.7</b>	<b>0.6</b>	<b>90.1</b>

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.8 วิธีการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 90.6 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 89.6 และขั้นตอนในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมชาติตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 87.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 248	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	175 (70.6)	30 (12.1)	26 (10.5)	13 (5.2)	4 (1.6)	89.0
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	205 (82.7)	21 (8.5)	5 (2.0)	16 (6.5)	1 (0.4)	96.4
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	203 (81.9)	22 (8.9)	12 (4.8)	11 (4.4)	-	93.6
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) เทศบาลตำบลเวียงต้า และมีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	193 (77.8)	30 (12.1)	10 (4.0)	15 (6.0)	-	92.4
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย	194 (78.2)	17 (6.9)	21 (8.5)	14 (5.6)	2 (0.8)	91.2
<b>รวม</b>	<b>78.2</b>	<b>9.7</b>	<b>6.0</b>	<b>5.5</b>	<b>0.6</b>	<b>91.9</b>

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.9 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.6 มีเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) เทศบาลตำบลเวียงต้า และมีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 92.4 ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.2 และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 89.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการรับ  
ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 248	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความ เหมาะสมกับลักษณะปฏิบัติงาน	154 (62.1)	33 (13.3)	45 (18.1)	12 (4.8)	4 (1.6)	85.8
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ	190 (76.6)	20 (8.1)	21 (8.5)	15 (6.0)	2 (0.8)	90.8
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	207 (83.5)	20 (8.1)	10 (4.0)	11 (4.4)	-	94.2
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	206 (83.1)	24 (9.7)	10 (4.0)	8 (3.2)	-	94.6
5. เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ	192 (77.4)	24 (9.7)	14 (5.6)	18 (7.3)	-	91.4
<b>รวม</b>	<b>76.5</b>	<b>9.8</b>	<b>8.0</b>	<b>5.1</b>	<b>0.5</b>	<b>91.4</b>

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.6 รองลงมาคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความเหมาะสมกับลักษณะปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 85.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.19** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการรับ  
ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 248	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี	199 (80.2)	10 (4.0)	24 (9.7)	15 (6.0)	-	91.6
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการ ให้บริการ	184 (74.2)	25 (10.1)	27 (10.9)	12 (4.8)	-	90.8
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	180 (72.6)	28 (11.3)	24 (9.7)	16 (6.5)	-	90.0
4. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับ บริการ	191 (77.0)	16 (6.5)	23 (9.3)	15 (6.0)	3 (1.2)	90.4
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) เขตเทศบาลตำบลเวียงต้า	194 (78.2)	24 (9.7)	12 (4.8)	18 (7.3)	-	91.4
<b>รวม</b>	<b>76.4</b>	<b>8.3</b>	<b>8.9</b>	<b>6.1</b>	<b>0.2</b>	<b>90.8</b>

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.8 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) เขตเทศบาลตำบลเวียงต้า คิดเป็นร้อยละ 91.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 และความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขาน้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในภาพรวม

รายการ N = 248	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	72.8	10.6	11.5	3.7	0.6	90.1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	78.2	9.7	6.0	5.5	0.6	91.9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76.5	9.8	8.0	5.1	0.5	91.4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76.4	8.3	8.9	6.1	0.2	90.8
รวม	76.0	9.6	8.6	5.1	0.5	91.1

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.9 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.8 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.1 ตามลำดับ



#### 4.1.3 งานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	93	41.9
หญิง	129	58.1
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ตามลำดับ

##### ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	20	9.0
สมรส	172	77.5
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	30	13.5
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และมีสถานภาพโสด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.23** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	12	5.4
อายุ 60 ปีขึ้นไป	210	94.6
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 94.6 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.24** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	179	80.6
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	43	19.4
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.25** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	16	7.2
เกษตรกร	76	34.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	36	16.2
แม่บ้าน พ่อบ้าน	94	42.3
<b>รวม</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ว่างงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	161 (72.5)	46 (20.7)	12 (5.4)	3 (1.4)	-	92.8
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	174 (78.4)	24 (10.8)	22 (9.9)	2 (0.9)	-	93.4
3. ระยะเวลาในการจัดงานมีความเหมาะสม	168 (75.7)	39 (17.6)	12 (5.4)	3 (1.4)	-	93.6
4. การเข้าร่วมกิจกรรมมีความเป็นธรรมชาติเรียบร้อยลำดับก่อนหลัง	170 (76.6)	30 (13.5)	20 (9.0)	2 (0.9)	-	93.2
5. ลำดับขั้นตอนในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมถูกต้อง	187 (84.2)	17 (7.7)	13 (5.9)	5 (2.3)	-	94.8
<b>รวม</b>	<b>77.5</b>	<b>14.1</b>	<b>7.1</b>	<b>1.4</b>	<b>-</b>	<b>93.6</b>

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับขั้นตอนในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม ถูกต้อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการจัดงานมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.6 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 93.4 การเข้าร่วมกิจกรรมมีความเป็นธรรมชาติเรียบร้อยลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 93.2 และการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 92.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ  
ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 222	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลุ่มรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	150 (67.6)	40 (18.0)	28 (12.6)	4 (1.8)	-	90.2
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	172 (77.5)	19 (8.6)	29 (13.1)	2 (0.9)	-	92.6
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	166 (74.8)	33 (14.9)	19 (8.6)	4 (1.8)	-	92.6
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการ ให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ และมีการ ประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	164 (73.9)	34 (15.3)	22 (9.9)	2 (0.9)	-	92.4
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	155 (69.8)	43 (19.4)	19 (8.6)	5 (2.3)	-	91.4
<b>รวม</b>	<b>72.7</b>	<b>15.2</b>	<b>10.6</b>	<b>1.5</b>	<b>-</b>	<b>91.8</b>

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการ  
ให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8  
และเมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และช่องทางการให้บริการ  
สะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.6  
รองลงมาคือ มีเอกสารประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ และ  
มีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 92.4 ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและ  
มีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 91.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลุ่มรับฟัง  
ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแต่งกายของพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะในการปฏิบัติงาน	166 (74.8)	28 (12.6)	24 (10.8)	4 (1.8)	-	92.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	180 (81.1)	16 (7.2)	24 (10.8)	2 (0.9)	-	93.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	162 (73.0)	37 (16.7)	19 (8.6)	4 (1.8)	-	92.2
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	172 (77.5)	19 (8.6)	26 (11.7)	5 (2.3)	-	92.2
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	163 (73.4)	43 (19.4)	11 (5.0)	5 (2.3)	-	92.8
<b>รวม</b>	<b>76.0</b>	<b>13.0</b>	<b>9.4</b>	<b>1.8</b>	<b>-</b>	<b>92.6</b>

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.8 การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.2 การแต่งกายของพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 92.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 222	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การดูแลความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	158 (71.2)	40 (18.0)	20 (9.0)	4 (1.8)	-	91.8
2. ระบบเครื่องขยายเสียงมีความเหมาะสม	167 (75.2)	33 (14.9)	20 (9.0)	2 (0.9)	-	92.8
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ	160 (72.1)	25 (11.3)	32 (14.4)	5 (2.3)	-	90.6
4. สถานที่ที่ดำเนินงานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ	178 (80.2)	19 (8.6)	23 (10.4)	2 (0.9)	-	93.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า	191 (86.0)	23 (10.4)	6 (2.7)	2 (0.9)	-	96.4
<b>รวม</b>	<b>77.0</b>	<b>12.6</b>	<b>9.1</b>	<b>1.4</b>	<b>-</b>	<b>93.0</b>

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.5 และเมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือ สถานที่ที่ดำเนินงานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 93.6 ระบบเครื่องขยายเสียงมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.8 การดูแลความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 91.8 ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการด้านการส่งเสริม  
ผู้สูงอายุ ในภาพรวม

รายการ N = 222	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	77.5	14.1	7.1	1.4	-	93.6
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	72.7	15.2	10.6	1.5	-	91.8
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76.0	13.0	9.4	1.8	-	92.6
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77.0	12.6	9.1	1.4	-	93.0
รวม	75.8	13.7	9.1	1.5	-	92.8

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการด้านการส่งเสริม  
ผู้สูงอายุ ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.6  
รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น  
ร้อยละ 92.6 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.8 ตามลำดับ

#### 4.1.4 งานการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	37	46.3
หญิง	43	53.88
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.88 และเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	5	6.3
สมรส	67	83.8
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	8	10.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองมาคือ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.33** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี	16	20.0
ตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี	9	11.3
ตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี	31	38.8
ตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี	10	12.5
อายุ 60 ปีขึ้นไป	14	17.5
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 อายุตั้งแต่ 51 ปี - 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 อายุตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.34** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	43	53.8
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	12	15.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	17	21.3
ปริญญาตรี	8	10.0
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.35** จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามงานการให้บริการใบอนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	1	1.3
เกษตรกร	34	42.6
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	3	3.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	36.3
ลูกจ้าง	8	10.0
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	1	1.3
แม่บ้าน พ่อบ้าน	4	5.0
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 ลูกจ้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ว่างงานและเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน มีจำนวนเท่ากัน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ  
ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	69 (86.3)	11 (13.8)	-	-	-	97.2
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	62 (77.5)	17 (21.3)	1 (1.3)	-	-	95.2
3. ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา	48 (60.0)	14 (17.5)	18 (22.5)	-	-	87.6
4. กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	57 (71.3)	2 (2.5)	18 (22.5)	3 (3.8)	-	88.2
5. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	51 (63.8)	14 (17.5)	13 (16.3)	2 (2.5)	-	88.6
<b>รวม</b>	<b>71.8</b>	<b>14.5</b>	<b>12.5</b>	<b>1.3</b>	<b>-</b>	<b>91.4</b>

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน  
การให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ  
ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้ง  
ข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  
ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.2  
รองลงมาคือ เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็น  
ร้อยละ 95.2 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 88.6 กระบวนการ  
ให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 88.2 และระยะเวลาในการดำเนินการ  
แก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 87.6 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.37** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ  
ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	53 (66.3)	7 (8.8)	16 (20.0)	4 (5.0)	-	87.2
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	67 (83.8)	7 (8.8)	6 (7.5)	-	-	95.2
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้ บริการ	60 (75.0)	8 (10.0)	9 (11.3)	3 (3.8)	-	91.2
4. เอกสารประชาสัมพันธ์การให้บริการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ที่ถูกต้องและชัดเจน	48 (60.0)	22 (27.5)	8 (10.0)	2 (2.5)	-	89.0
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	59 (73.8)	4 (5.0)	16 (20.0)	1 (1.3)	-	90.2
<b>รวม</b>	<b>71.8</b>	<b>12.0</b>	<b>13.8</b>	<b>2.5</b>	<b>-</b>	<b>90.6</b>

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน  
การให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ช่องทางการให้บริการ มีความ  
พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.6 และเมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่  
หลากหลายมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ  
สะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ  
ทันสมัยคิดเป็นร้อยละ 90.2 เอกสารประชาสัมพันธ์การให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น  
อันตรายต่อสุขภาพที่ถูกต้องและชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 89.0 และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ  
ให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ  
ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแต่งกายของพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการ	52 (65.0)	13 (16.3)	13 (16.3)	2 (2.5)	-	88.8
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ	55 (68.8)	7 (8.8)	16 (20.0)	2 (2.5)	-	88.8
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	59 (73.8)	10 (12.5)	8 (10.0)	3 (3.8)	-	91.2
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	70 (87.5)	8 (10.0)	2 (2.8)	-	-	97.0
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	55 (68.8)	7 (8.8)	16 (20.0)	2 (2.5)	-	88.8
<b>รวม</b>	<b>72.8</b>	<b>11.3</b>	<b>13.8</b>	<b>2.3</b>	<b>-</b>	<b>90.9</b>

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน  
การให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและ  
เท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ  
การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็น  
ร้อยละ 91.2 การแต่งกายของพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ  
พร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน  
คิดเป็นร้อยละ 88.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.39** แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการ  
ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	53 (66.3)	20 (25.0)	7 (8.8)	-	-	91.6
2. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	61 (76.3)	14 (17.5)	5 (6.3)	-	-	94.0
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ	60 (75.0)	14 (17.5)	6 (7.5)	-	-	93.4
4. สถานที่ดำเนินงานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ	59 (73.8)	12 (15.0)	9 (11.3)	-	-	92.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า	69 (86.3)	11 (13.8)	-	-	-	97.2
<b>รวม</b>	<b>75.5</b>	<b>17.8</b>	<b>6.8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>93.8</b>

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 94.0 ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.4 สถานที่ดำเนินงานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 92.6 และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 91.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในภาพรวม

รายการ N = 80	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	71.8	14.5	12.5	1.3	-	91.4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	71.8	12.0	13.8	2.5	-	90.6
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72.8	11.3	13.8	2.3	-	90.9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75.5	17.8	6.8	-	-	93.8
รวม	73.0	13.9	11.7	1.5	-	91.7

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการงานการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.6 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภออลอง จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุและงานบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

**ตารางที่ 4.41** แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน (N=222)	69.4	13.4	13.8	3.3	0.2	89.7
2. งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (N=248)	76.0	9.6	8.6	5.1	0.5	91.1
3. งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ (N=222)	75.8	13.7	9.1	1.5	-	92.8
4. งานบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (N=80)	73.0	13.9	11.7	1.5	-	91.7
<b>รวม</b>	<b>73.6</b>	<b>12.7</b>	<b>10.8</b>	<b>2.9</b>	<b>0.2</b>	<b>91.3</b>

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.3 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ งานบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 91.7 งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 91.1 และงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 89.7 ตามลำดับ



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2562 (ต.ค.2561 - ก.ย.2562) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
  2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
  3. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
  4. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
  5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม
5. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2562 (ต.ค.2561 - ก.ย.2562) ใน 4 กลุ่มงานคือ งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 500 ครั้งเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 ครั้งเรือน งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 650 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 248 คน งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 500 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน งานให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 100 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 80 คน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า โดยใช้คำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ซึ่งผลการศึกษารूपได้ดังนี้

1. งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.7
2. งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.1
3. งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.8
๔. งานให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.7

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.3

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชนของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน มีกระบวนการขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้านครอบคลุมทุกพื้นที่บริการทำให้ประชาชนในพื้นที่บริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้านของเทศบาลตำบลเวียงต้า ได้เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาในงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชนต่อไป

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงต้าในงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในการจัดเก็บขยะได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ถึงขณะมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สภาพพร้อมใช้งาน ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการจัดเก็บขยะ ในหมู่บ้าน/ชุมชน ได้จัดเตรียมถึงขยะเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการการใช้บริการของประชาชน

### 5.2.2 งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านภาษีให้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้อย่างครอบคลุมพื้นที่บริการ ประชาชนได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการด้านการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการหลากหลายช่องทาง เช่น ประกาศเสียงตามสายของหมู่บ้าน ติดประกาศ ผ่านผู้นำหมู่บ้าน ตัวแทนของเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลและแจ้งทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เข้าถึงประชาชนโดยง่าย ทำให้ประชาชนได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง ประชาชนเกิดความประทับใจในการปฏิบัติงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลเวียงต้า ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างทั่วถึง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษีที่เป็นปัจจุบัน และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

### 5.2.3 งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ลำดับขั้นตอนในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมถูกต้อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีการจัดลำดับขั้นตอนในการจัดกิจกรรมที่มีความถูกต้องและเหมาะสม ทำให้ผู้เข้ารับบริการในกิจกรรมต่าง ๆ เกิดความประทับใจในงานให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย และช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้สูงอายุได้หลากหลายช่องทาง เช่น ประกาศเสียงตามสายของหมู่บ้าน ติดประกาศ ผ่านผู้นำหมู่บ้าน ตัวแทนของเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลและแจ้งทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เข้าถึงประชาชนโดยสะดวกและง่ายต่อการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง ประชาชนเกิดความประทับใจในการปฏิบัติงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเวียงต้า ความพร้อมเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ประชาชนในเขตที่รับบริการเกิดความประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ทั้งนี้ถือได้ว่าผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมในเขตพื้นที่บริการในด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเวียงต้ามีความพึงพอใจต่องานให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่ในการดำเนินกิจกรรมมีความสะดวกแก่การเดินทางเข้าร่วมกิจกรรม การดูแลความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

#### 5.2.4 งานให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการหลากหลายช่องทาง เช่น ประกาศเสียงตามสายของหมู่บ้าน ติดประกาศ ผ่านผู้นำหมู่บ้าน ตัวแทนของเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลและแจ้งทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เข้าถึงประชาชน โดยง่าย ทำให้ประชาชนได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอย่างทั่วถึง ประชาชนเกิดความประทับใจในการปฏิบัติงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลตำบลเวียงต้า ให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึงและให้เกียรติแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความเสมอภาค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลตำบลเวียงต้า ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนผู้เข้ารับบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือมีความปลอดภัย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ และสถานที่ดำเนินงานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ

### 5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลเวียงต้า

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานให้บริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ที่มีความพร้อมในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดลำดับขั้นตอนในการจัดกิจกรรมที่มีความเหมาะสมถูกต้อง รองลงมาคือ งานบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานให้บริการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน/ชุมชน ตามลำดับ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป