



รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเวียงต้า

เสนอ

เทศบาลตำบลเวียงต้า
ตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2565

จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากเทศบาลตำบลเวียงต้า

คำนำ

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือการบริการวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้ร่วมมือกับเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ประจำปีงบประมาณ 2565 ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ.2562

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตามงานบริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า จนได้มาซึ่งผลการประเมินที่มีความโปร่งใส และคาดหวังว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

คณะทำงาน
ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
กันยายน 2565

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการวัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเพื่อกระจายอำนาจในการบริหารราชการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ยังได้กำหนดภาระหน้าที่ของเทศบาล ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการศึกษานบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจ และถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่น

ในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างตรงไปตรงมาสามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มี ประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้ง ความเห็น การแสดงประชนชาติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ 2565 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งเทศบาลตำบลเวียงต้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค
- 2) งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า
- 3) งานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า
- 4) งานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า

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

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

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 สถานะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

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

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเวียงต้า คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 การให้บริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 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 กิจกรรมของเอกชน พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จะต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี ความชอบพอรหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่ เหมือนกัน (Weber, 1966) บริการประชาชนแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการ ดำเนินชีวิต การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์กรหรือ หน่วยงาน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็น การแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการ พิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่าย แรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ หรือการที่องค์กร ราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ หรือ สินค้าเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ไม่คิดราคาจากประชาชน ออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (มณีวรรณ ต้นไทย. 2533: 27) ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัว บริการ (Service) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการ ปัจจัย เหล่านี้สนับสนุนการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุด หนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่ เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จุดมุ่งหมายเพื่อ สอนต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม 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 มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันก็จะ เพิ่มขึ้น 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 ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

1. หลักในการปฏิบัติตน

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

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

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

ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

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) การเก็บเอกสารต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวก 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 หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรรักษาไว้ร่วมกัน 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 ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากความรู้ ความเข้าใจในงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) การปฏิบัติงาน

2.1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกซักถามเหมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และ กระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจ เอาเองว่าเป็นเรื่องที่ ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3) บริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ 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) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่างๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาษีอากร รวดเร็วมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

ถนอมวรรณ 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 equal-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. มาตรวัดของลิเคิร์ต (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 หรือผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริง มักจะเลือกคำตอบนี้ และในบางครั้งก็มีการเพิ่มช่วงคำตอบเป็น 6-7 หรือ 8-9 ช่วง แล้วแต่จุดประสงค์ของการวัด

3. มาตรจำแนกลักษณะ (Semantic differential scale)

ออสกู๊ดซัคซี และ เทนเนนเบิร์ก (Osgood, Suci and Tannenbaum) เสนอการวัดเจตคติโดยให้ผู้ตอบประเมินคุณสมบัติที่อาจจะมีได้ในทางตรงกันข้ามกัน เช่น ดี - เลว อ่อนแอ - เข้มแข็ง เกียจคร้าน - ขยัน สุภาพ - หยาบคาย ฯลฯ ของบุคคล

4. มาตรวัดระยะทางสังคม (Social distance dimensional scale)

การวัดเจตคติต่อผู้คน โดยจัดให้มีข้อความแสดงถึงความสัมพันธ์ และความรู้สึกของบุคคลที่จะมีต่อผู้เป็นที่หมายของเจตคติ 7 ข้อความ แต่ละข้อความจะบ่งบอกความสัมพันธ์ทางสังคมในระดับต่างๆ กัน ตั้งแต่ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมาก ซึ่งแสดงถึงการมีเจตตินิมานไปจนถึงความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งแสดงถึงการมีเจตคตินิเสธ แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มคนที่เป็นที่หมายของเจตคติในระดับใดจาก 7 ระดับ ดังต่อไปนี้ คือ ยอมรับถึงขั้นแต่งงาน ยอมรับเป็นเพื่อนสนิท ยอมรับเป็นเพื่อนบ้าน ยอมรับเป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ยอมรับเป็นพลเมืองของประเทศ ยอมรับในฐานะเป็นผู้มาเยือนของประเทศ และไม่ยอมรับให้เข้ามาในประเทศ มาตรานี้เสนอโดยโบการ์ดัส (Bogardus)

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

โยธิน ศันสนยุทธ (2525 :11) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับการบริการ และ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำ อย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจจะมีผลคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน (Evaluation)

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

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

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

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

การประเมิน เป็นการตัดสินใจที่ให้คุณค่าของผลงานที่ดำเนินการไปจากการกำหนดเกณฑ์ การประเมิน โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นกระบวนการตามหลัก และวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ ข้อมูลที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณค่าของผลงาน และตัดสินใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ

2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

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

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



ส่วนราชการจะจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อรับการจัดสรรสิ่งจูงใจภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 2 มิตินี้โดยมีติภายนอกเป็นการประเมินประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ (ถ้ามี) และ ระดับกรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล และ ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง(ถ้ามี) และการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้กำหนดนโยบายที่มีประโยชน์ต่อการให้บริการ และ กระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐราชการ ส่วนมีติภายในเป็นการประเมินความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรและการพัฒนาองค์การ

2.7 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงต้า

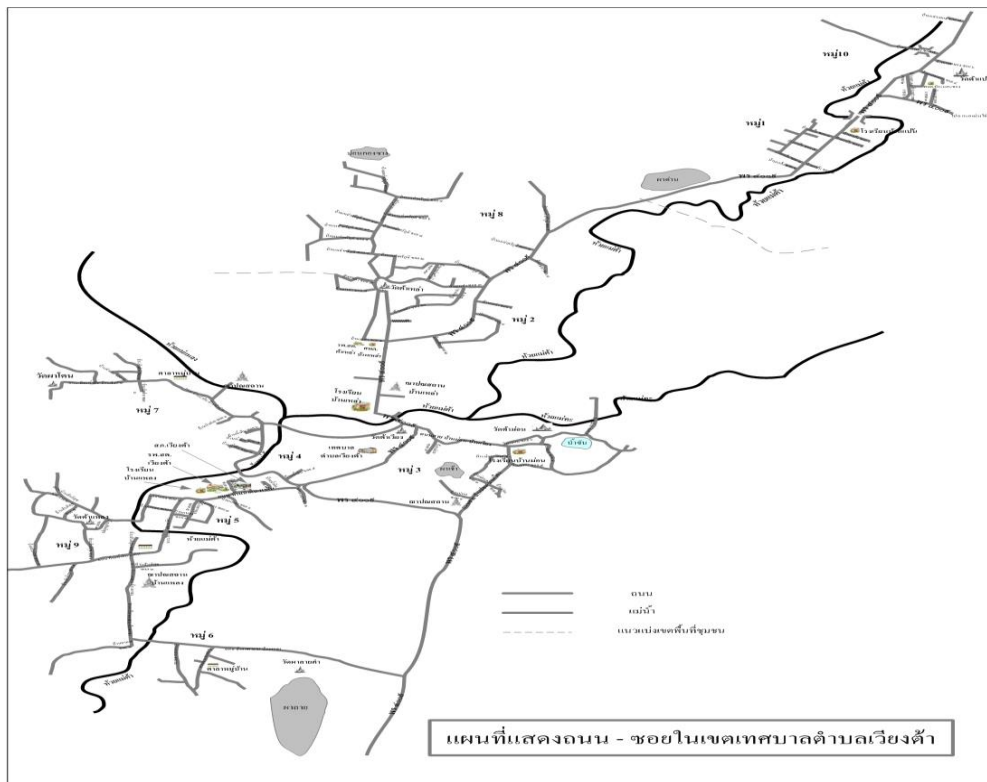
1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเวียงต้าได้รับการยกฐานะจากเทศบาลตำบลเวียงต้าตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 15 กรกฎาคม 2551 ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2551 เป็นตำบลหนึ่งใน 8 ตำบลของอำเภอลอง 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	ติดต่อกับตำบลต้าผามอก อำเภอลอง จังหวัดแพร่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับอำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

แผนที่โดยสังเขปของเทศบาลตำบลเวียงต้าอำเภอลองจังหวัดแพร่



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของเทศบาลตำบลเวียงต้ามีลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบเอียงตามหุบเขา ไหล่เขาและภูเขา มีพื้นที่ราบสองฝั่งลำห้วยแม่ต้า เป็นที่ตั้งของหมู่บ้านและสำหรับการเกษตรกรรม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าสงวน มีแม่น้ำแม่ต้าไหลผ่านและมีลำห้วยหลายสายไหลผ่านตามหมู่บ้าน ได้แก่ ห้วยแม่ต้า ห้วยแม่ฟ้า ห้วยแม่แหลง 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 ไม่เหมาะสำหรับการ

เพาะปลูก กลุ่มดินนี้พบกระจายอยู่ทั่วไป ส่วนใหญ่มักพบโดยรอบภูเขา เนื่องจากเทศบาลตำบลเวียงด้ามีภูเขาหินอยู่เป็นจำนวนมาก

4. กลุ่มดินภูเขา มีประมาณร้อยละ 60 ส่วนใหญ่เป็นบริเวณป่าสงวน จึงไม่มีการเพาะปลูก

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงด้า มีจำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านแป้น	215
2	บ้านเหล่า	387
3	บ้านม่อน	331
4	บ้านน้ำดิบ	133
5	บ้านแหลง	215
6	บ้านผาลาย	134
7	บ้านหัวฝาย	116
8	บ้านเหล่าศรีภูมิ	401
9	บ้านสันติสุข	289
10	บ้านแสนทอง	231
รวม		2,452

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงด้า ณ วันที่ 30 กันยายน 2564

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลเวียงต้าสามารถแบ่งหน่วยเลือกตั้งได้โดยประมาณ 13 หน่วยเลือกตั้ง ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านแป้น	จำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 2	บ้านเหล่า	จำนวน 2 หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 3	บ้านม่อน	จำนวน 2 หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 4	บ้านน้ำดิบ	จำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 5	บ้านแหลง	จำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง
หมู่ที่ 6	บ้านผาตาย	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 เขตเลือกตั้งที่ 1 (หมู่ที่ 1, 2, 8, 10) และเขตเลือกตั้งที่ 2 (หมู่ที่ 3, 4, 5, 6, 7, 9)

สถานที่สำหรับใช้ในการดำเนินการเลือกตั้งจะเป็นบริเวณศาลาประจำหมู่บ้าน วัด และโรงเรียน

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลเวียงต้าให้ความสนใจและกระตือรือร้นในการมาใช้สิทธิเลือกตั้งโดยเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 60-70 (ข้อมูลจากสถิติการมาใช้สิทธิเลือกตั้งครั้งที่ผ่านมา)

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	2559	2560	2561	2562	2563	2564
1	522	520	510	512	514	503
2	976	976	954	948	939	939
3	807	799	800	817	820	812
4	357	351	348	346	346	345
5	591	579	581	580	577	572
6	388	388	384	376	364	358
7	369	368	365	368	374	368
8	1,175	1,171	1,155	1,143	1,133	1,126
9	751	746	742	741	720	709
10	576	578	579	580	570	567
รวม	6,512	6,476	6,418	6,411	6,357	6,299

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงต้า ณ วันที่ 30 กันยายน 2564

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
แรกเกิด-10 ปี	316	258	574
11-20 ปี	325	317	642
21-30 ปี	350	343	693
31-40 ปี	452	439	891
41-50 ปี	532	518	1,050
51-60 ปี	542	586	1,128
61-70 ปี	446	433	879
71-80 ปี	149	160	309
81-90 ปี	51	68	119
91 ปีขึ้นไป	5	9	14
รวม	3,168	3,131	6,299

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงต้า ณ วันที่ 30 กันยายน 2564

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

เทศบาลตำบลเวียงต้ามีสถานที่ให้บริการด้านการศึกษา ดังนี้

1. โรงเรียนจำนวน 4 แห่ง คือ

1.1 โรงเรียนบ้านแป้น(รัฐราษฎร์วิทยา) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านแป้น

1.2 โรงเรียนบ้านเหล่า(รัฐราษฎร์บำรุง) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 3 ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเหล่า

1.3 โรงเรียนบ้านม่อน(ปัญญาฉลาดราษฎร์นุกูล) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึงประถมศึกษาปีที่ 6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านม่อน

1.4 โรงเรียนบ้านแหลง(ครูประชาสามัคคี) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึงประถมศึกษาปีที่ 6 ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านแหลง

2. ศูนย์การศึกษานอกระบบจำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลเวียงต้า ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ณ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนนวัตวิถี

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง คือ

3.1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเหล่า ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเหล่า จำนวนเด็ก 27 คน ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก 1 คน ผู้ดูแลเด็ก 1 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2565)

3.2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านผาตาย ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านผาตาย ไม่มีเด็กเข้ารับบริการ ครู - คน ผู้ดูแลเด็ก - คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2565)

3.3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแสนทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง ไม่มีเด็กเข้ารับบริการ ผู้ดูแลเด็ก - คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2565)

4. โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ตั้งอยู่ภายในสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงต้า หมู่ที่ 3 บ้านม่อน เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาลหนึ่งถึงอนุบาลสาม จำนวนเด็ก 104 คน ครู 2 คน ผู้ดูแลเด็ก 3 คน พนักงานจ้างเหมาบริการ 3 คน ภารโรง 1 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2565)

4.2 สาธารณสุข

เทศบาลตำบลเวียงต้ามีสถานที่ให้บริการด้านสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้าเหล่า มีเจ้าหน้าที่ 6 คน อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน(อสม.) จำนวน 93 คน ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเหล่า (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564)

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเวียงต้า มีเจ้าหน้าที่ 6 คน อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน(อสม.) 87 คน ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านเหล่า (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564)

การบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียงต้ามีความสะดวกแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง 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 ส่วนใหญ่พบในหมู่บ้านและผู้ใช้แรงงานในภาคการเกษตร

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-อำเภอลอง ระยะทาง 36 กิโลเมตร
2. ถนนสายเวียงต้า-น้ำริน-จังหวัดแพร่ ระยะทาง 46 กิโลเมตร
3. ถนนสายเวียงต้า-บ้านแป้น-อำเภอนองม่วงไข่ ระยะทาง 20 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

เทศบาลตำบลเวียงต้า มีจำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 99 โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลอง 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 โดยพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง อ้อย ซึ่งสามารถสร้างรายได้และถือว่าเป็นรายได้หลักให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลเวียงต้า รองลงมาได้แก่ ถั่วงอก 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 ร้านให้บริการถ่ายรูปด่วนและซ่อมคอมพิวเตอร์ ร้านอาหาร สถานีบริการน้ำมัน ฯลฯ

6.5 การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลเวียงต้ามีแหล่งท่องเที่ยวทางประเพณี ศาสนาวัฒนธรรมและทางธรรมชาติ ดังนี้

1. พระธาตุต้าเวียง(พระเจ้าแสนแซ่) หมู่ที่ 3 บ้านม่อน
2. ถ้ำเสรีไทย หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
3. พระพุทธรูปเจ้าแสนทอง หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
4. งานประเพณีปี๋ใหม่สบปุง(ประเพณีตรงกับวันวิสาขบูชา) หมู่ที่ 10

บ้านแสนทอง

5. แหล่งซับน้ำ 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. ช่วงวัวตอง หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
14. เเดนดอกอาว หมู่ที่ 6 บ้านผาลาย
15. ดอยผาแป้น หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
16. ดอยผานิต หมู่ที่ 10 บ้านแสนทอง
17. สะโดงป้น(ทรายไหลแล้ง) หมู่ที่ 7 บ้านหัวฝาย

6.6 อุตสาหกรรม

ในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงต้ามีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมในครัวเรือนขนาดเล็กส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ เช่น ตะเกียบ ไม้จิ้มฟัน เป็นต้น และมีโรงโม่หินแยกเป็น

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

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ 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 สำนักสงฆ์ม่อนกองช้าง 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 เกิดจากการรวมตัวกันของห้วยแม่ต้ากับห้วยแม่แหลงน้อยบริเวณหมู่ที่ 4 บ้านน้ำดิบ มีทิศทางการไหลจากทิศเหนือลงสู่ทิศใต้ ผ่านหมู่ที่ 5 บ้านแหลงหมู่ที่ 9 บ้านสันติสุขและหมู่ที่ 6 บ้านผาตาย

อ่างเก็บน้ำที่สำคัญ ได้แก่ อ่างเก็บน้ำแม่แหลงน้อย ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 7 บ้านหัวฝาย เป็นอ่างเก็บน้ำที่เก็บกักน้ำจากลำห้วยแม่แหลงน้อย

8.2 ป่าไม้

ทรัพยากรป่าไม้ที่สำคัญในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงต้า ได้แก่ ป่าไม้สักทอง ป่าไม้ไผ่ ไผ่ซาง และป่าไม้ใช้สอยอื่นๆ

8.3 ภูเขา

สภาพภูมิประเทศของตำบลเวียงต้ามีลักษณะเป็นที่ราบประมาณร้อยละ 40 เป็นเนินเขาและภูเขาประมาณร้อยละ 60 ภูเขาที่สำคัญ ได้แก่ ดอยผาปุงและดอยผากอก 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 ข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินและบัญชีว่าควรขยายพื้นที่เก็บเอกสารและแยกให้เป็นสัดส่วนรวมทั้งที่นั่งพักของผู้มาติดต่องานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำรวมทั้งผ่านพับชี้แจงขั้นตอนการติดต่องานและจัดป้ายประกาศต่างๆให้ชัดเจน

ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2541:136) ได้ศึกษา การให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล 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 และ มีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .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 2565 (ต.ค.2564 – ก.ย.2565) ใน 4 กลุ่มงานคือ งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค จำนวน 2,452 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ครั้วเรือน งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลตำบลเวียงต้า จำนวน 102 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 81 คน งานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า จำนวน 2,452 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ครั้วเรือน และงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า จำนวน 2,452 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ครั้วเรือน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม มีวิธีการหาโดยใช้สูตรของ Yamane's เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เมื่อทำการแทนค่าจากสูตรแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 344 ครั้วเรือน

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ตัวแปรในการศึกษา

ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า งานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า และงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ
3. นำแบบสำรวจที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม

ของข้อคำถาม

4. นำกลับมาแก้ไข
5. นำกลับมาปรับปรุงอีกครั้ง
6. นำไปเก็บข้อมูลสถานที่จริง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลเวียงต้า ให้ทำการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนในเขตบริการ เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามของทีมงานในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

3.4.2 คณะผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบคำถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถาม และสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้ารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบคำถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS / FW. V.11 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของความพึงพอใจมาวิเคราะห์เป็นรายด้าน

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

$$\text{คะแนนรวม} = (\sum_n^1(S)/Q) * (100/5)$$

โดย S = ค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละประเด็น

Q = จำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น

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

โดย Q1 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ

Q2 = จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในแต่ละข้อ

Q3 = จำนวนผู้ตอบเฉย ๆ ในแต่ละข้อ

Q4 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจในแต่ละข้อ

Q5 = จำนวนผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละข้อ

N = Q1+ Q2+ Q3+Q4+Q5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 2564 - ก.ย. 2565) ได้ศึกษาความพึงพอใจของงานให้บริการจำนวน 4 งาน ซึ่งแต่ละงาน จะมีจำนวนผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค จำนวน 2,452 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ครั้วเรือน
 2. งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า จำนวน 102 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 81 คน
 3. งานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า จำนวน 2,452 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ครั้วเรือน
 4. งานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า จำนวน 2,452 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ครั้วเรือน
- ประชากรที่เข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ทั้ง 4 งาน ทำให้ได้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบคำถามทั้งหมด จำนวน 344 ครั้วเรือน

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 งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบคำถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำ เพื่อการอุปโภค บริโภค แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	168	48.8
หญิง	176	51.2
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบคำถามเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 เป็นเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการสนับสนุน น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	104	30.2
สมรส	213	61.9
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	27	7.8
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำ
เพื่อการอุปโภค บริโภค แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	6	1.7
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	29	8.4
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	123	35.8
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	112	32.6
อายุ 61 ปีขึ้นไป	74	21.5
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำ
เพื่อการอุปโภค บริโภค แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	160	46.5
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	143	41.6
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	34	9.9
ปริญญาตรี	7	2.0
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำ
เพื่อการอุปโภค บริโภค แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	12	3.5
เกษตรกร	239	69.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	31	9.0
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	43	12.5
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	19	5.5
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และว่างงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	270 (78.5)	28 (8.1)	32 (9.3)	14 (4.1)	-	92.2
2. สืบหาข้อมูลจากผู้ให้บริการเพื่อประกอบการจัดทำโครงการ	233 (67.7)	33 (9.6)	69 (20.1)	9 (2.6)	-	88.4
3. ศึกษาและกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การใช้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	228 (66.3)	45 (13.1)	58 (16.9)	13 (3.8)	-	88.4
4. ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	265 (77.0)	10 (2.9)	55 (16.0)	14 (4.1)	-	90.6
5. การดำเนินการให้บริการ รวดเร็ว และทันต่อความต้องการ	244 (70.9)	30 (8.7)	49 (14.2)	21 (6.1)	-	88.8
รวม	72.1	8.5	15.3	4.1	-	89.7

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค คิดเป็นร้อยละ 90.6 การดำเนินการให้บริการ รวดเร็ว และทันต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 88.8 สืบหาข้อมูลจากผู้ให้บริการเพื่อประกอบการจัดทำโครงการ และศึกษาและกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การใช้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 88.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการ
ด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 344	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	253 (73.5)	41 (11.9)	41 (11.9)	9 (2.6)	-	91.2
2. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	281 (81.7)	23 (6.7)	36 (10.5)	4 (1.2)	-	93.8
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	225 (65.4)	39 (11.3)	80 (23.3)	-	-	88.4
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	238 (69.2)	64 (18.6)	42 (12.2)	-	-	91.4
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	215 (62.5)	37 (10.8)	92 (26.7)	-	-	87.2
รวม	70.5	11.9	16.9	0.8	-	90.4

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน
ให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 90.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ เอกสารประชาสัมพันธ์งานที่
ให้บริการการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 91.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ
ให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 91.2 ช่องทางการ
ให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.4 และข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็น
ปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการ
ด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	228 (66.3)	64 (18.6)	32 (9.3)	20 (5.8)	-	89.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	257 (74.7)	26 (7.6)	53 (15.4)	8 (2.3)	-	91.0
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	282 (82.0)	24 (7.0)	23 (6.7)	15 (4.4)	-	93.4
4. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	268 (77.9)	24 (7.0)	43 (12.5)	9 (2.6)	-	92.0
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	271 (78.8)	12 (3.5)	27 (7.8)	34 (9.9)	-	90.2
รวม	75.9	8.7	10.3	5.0	-	91.1

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี คิดเป็นร้อยละ 92.0 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 91.0 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 89.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. มีการบำรุงรักษา อุปกรณ์ คลองส่งน้ำ สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	259 (75.3)	31 (9.0)	38 (11.0)	16 (4.7)	-	91.0
2. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานตามโครงการ	270 (78.5)	16 (4.7)	48 (14.0)	10 (2.9)	-	91.8
3. มีการบริหารจัดการน้ำที่ชัดเจนตามช่วงฤดูกาล และในช่วงที่เกิดภัยพิบัติต่าง ๆ	252 (73.3)	28 (8.1)	47 (13.7)	17 (4.9)	-	90.0
4. มีระบบการส่งน้ำให้กับพื้นที่ที่ใช้ในการอุปโภค บริโภคอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	284 (82.6)	22 (6.4)	27 (7.8)	11 (3.2)	-	93.6
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ของเทศบาลตำบลเวียงต้า	280 (81.4)	22 (6.4)	16 (4.7)	26 (7.6)	-	92.4
รวม	78.2	6.9	10.2	4.7	-	91.8

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระบบการส่งน้ำให้กับพื้นที่ที่ใช้ในการอุปโภค บริโภคอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ของเทศบาลตำบลเวียงต้า คิดเป็นร้อยละ 92.4 มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานตามโครงการ คิดเป็นร้อยละ 91.8 มีการบำรุงรักษา อุปกรณ์ คลองส่งน้ำ สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 91.0 และมีการบริหารจัดการน้ำที่ชัดเจนตามช่วงฤดูกาล และในช่วงที่เกิดภัยพิบัติต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการ
ด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ในภาพรวม

รายการ N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	72.1	8.5	15.3	4.1	-	89.7
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	70.5	11.9	16.9	0.8	-	90.4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75.9	8.7	10.3	5.0	-	91.1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78.2	6.9	10.2	4.7	-	91.8
รวม	74.2	9.0	13.2	3.7	-	90.8

จากตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.1 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.7 ตามลำดับ

4.1.2 งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบคำถาม

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	35	43.2
หญิง	46	56.8
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมรส	66	81.5
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	15	18.5
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาคือ สถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียน
อนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	1	1.2
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	12	14.8
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	26	32.1
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	38	46.9
อายุ 61 ปีขึ้นไป	4	4.9
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และอายุตั้งแต่ 20 – 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการศึกษาของ
โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	39	48.1
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	33	40.7
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	6.2
ปริญญาตรี	4	4.9
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการศึกษาของ
โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	24	29.6
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	8	9.9
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	19	23.5
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	22	27.2
แม่บ้าน พ่อบ้าน	8	9.9
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 8 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการ
ด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 81	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการงานด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาล เทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	50 (61.7)	18 (22.2)	13 (16.0)	-	-	82.2
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	42 (51.9)	39 (48.1)	-	-	-	90.4
3. ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการเป็นไปตาม เวลาที่กำหนด	59 (72.8)	18 (22.2)	4 (4.9)	-	-	93.6
4. กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	35 (43.2)	34 (42.0)	12 (14.8)	-	-	85.6
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการ เช่น อุปกรณ์ เสริมสร้างพัฒนาการเด็ก ของเล่นมีความ ปลอดภัย สื่อการเรียนการสอน เช่น เครื่อง คอมพิวเตอร์มีความทันสมัย ฯลฯ และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	53 (65.4)	21 (25.9)	7 (8.6)	-	-	91.4
รวม	59.0	32.1	8.9	-	-	88.6

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน
ให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระยะเวลาในการ
ดำเนินการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.6
อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการ เช่น อุปกรณ์เสริมสร้างพัฒนาการเด็ก ของเล่นมีความปลอดภัย
สื่อการเรียนการสอน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย ฯลฯ และเพียงพอต่อการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 91.4 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
คิดเป็นร้อยละ 90.4 กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ
85.6 และการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาล
เทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 82.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการ
ด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 81	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	48 (59.3)	29 (35.8)	4 (4.9)	-	-	90.8
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองที่มีความ หลากหลาย	47 (58.0)	30 (37.0)	4 (4.9)	-	-	90.6
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	54 (66.7)	21 (25.9)	6 (7.4)	-	-	91.8
4. เอกสารประชาสัมพันธ์งานด้านการศึกษาของ โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า และ มีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว	40 (49.4)	30 (37.0)	11 (13.6)	-	-	87.2
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	55 (67.9)	26 (32.1)	-	-	-	93.6
รวม	60.3	33.6	6.2	-	-	90.8

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.8 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.8 มีช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองที่มีความหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 90.6 และเอกสารประชาสัมพันธ์งานด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า และมีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 87.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการ
ด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 81	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ที่ดี	39 (48.1)	36 (44.4)	6 (7.4)	-	-	88.2
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	63 (77.8)	18 (22.2)	-	-	-	95.6
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	54 (66.7)	25 (30.9)	2 (2.5)	-	-	92.8
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	59 (72.8)	20 (24.7)	2 (2.5)	-	-	94.0
5. ครูและบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ	53 (65.4)	28 (34.6)	-	-	-	93.0
รวม	66.2	31.4	2.5	-	-	92.7

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.0 ครูและบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 93.0 การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 92.8 และ พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี คิดเป็นร้อยละ 88.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการ
ด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 81	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การดูแลความปลอดภัยของเด็กนักเรียนภายใน โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า	56 (69.1)	25 (30.9)	-	-	-	93.8
2. การจัดสวัสดิการแก่ผู้เรียน เช่น อาหารว่าง อาหารกลางวัน ชุดนักเรียน และเครื่องใช้ ประจำตัว	46 (56.8)	35 (43.2)	-	-	-	91.4
3. ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ	63 (77.8)	18 (22.2)	-	-	-	95.6
4. สถานที่ที่ดำเนินงานด้านการศึกษาของโรงเรียน อนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้าที่ให้บริการมีความ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อหรือขอรับบริการ	37 (45.7)	35 (43.2)	9 (11.1)	-	-	87.0
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาล ตำบลเวียงต้า	63 (77.8)	11 (13.6)	7 (8.6)	-	-	93.8
รวม	65.4	30.6	3.9	-	-	92.3

จากตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ การดูแลความปลอดภัยของเด็กนักเรียนภายในโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า และในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 93.8 การจัดสวัสดิการแก่ผู้เรียน เช่น อาหารว่าง อาหารกลางวัน ชุดนักเรียน และเครื่องใช้ประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 91.4 และสถานที่ที่ดำเนินงานด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้าที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อหรือขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการศึกษาของ
โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม

รายการ N = 81	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	59.0	32.1	8.9	-	-	88.6
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	60.3	33.6	6.2	-	-	90.8
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66.2	31.4	2.5	-	-	92.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65.4	30.6	3.9	-	-	92.3
รวม	62.7	31.9	5.4	-	-	91.1

จากตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียน
อนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 และเมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 92.7
รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.3 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น
ร้อยละ 90.8 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.6 ตามลำดับ

4.1.3 งานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบคำถาม

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	160	46.5
หญิง	184	53.5
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบคำถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	64	18.6
สมรส	255	74.1
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	25	7.3
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการป้องกันและ
ระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	2.0
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	37	10.8
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	23	6.7
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	99	28.8
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	91	26.5
อายุ 61 ปีขึ้นไป	87	25.3
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการป้องกันและ
ระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	240	69.8
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	73	21.2
อนุปริญญา	25	7.3
ปริญญาตรี	6	1.7
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ระดับอนุปริญญา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการป้องกันและ
ระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	142	41.3
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	7	2.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	92	26.7
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	39	11.3
เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน	11	3.2
แม่บ้าน พ่อบ้าน	44	12.8
นักเรียน นักศึกษา	9	2.6
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการ
ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	221 (64.2)	101 (29.4)	22 (6.4)	-	-	91.6
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	202 (58.7)	82 (23.8)	60 (17.4)	-	-	88.2
3. ช่วงเวลาในการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุงลาย และฉีดวัคซีนมีความเหมาะสม	190 (55.2)	77 (22.4)	76 (22.1)	1 (0.3)	-	86.6
4. การป้องกันและควบคุมการแพร่เชื้อโรคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	189 (54.9)	96 (27.9)	59 (17.2)	-	-	87.6
5. การดำเนินการออกปฏิบัติการฉีดพ่นหมอกควัน และฉีดวัคซีน รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	207 (60.2)	105 (30.5)	32 (9.3)	-	-	90.2
รวม	58.6	26.8	14.5	0.1	-	88.8

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ การดำเนินการออกปฏิบัติการฉีดพ่นหมอกควัน และฉีดวัคซีน รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 90.2 เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.2 การป้องกันและควบคุมการแพร่เชื้อโรคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 87.6 และช่วงเวลาในการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุงลาย และฉีดวัคซีน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 86.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ดำเนินการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย และ แหล่งเพาะเชื้อโรคต่าง ๆ	183 (53.2)	98 (28.5)	63 (18.3)	-	-	87.0
2. ให้ความรู้แนะนำแก่ประชาชนในพื้นที่ของ เทศบาลตำบลเวียงต้า	192 (55.8)	88 (25.6)	61 (17.7)	3 (0.9)	-	87.2
3. ฝักระวัง ค้นหาผู้ป่วย ส่งตรวจวินิจฉัยและ ควบคุมพาหะ	183 (53.2)	126 (36.6)	35 (10.2)	-	-	88.6
4. การพนสารเคมีกำจัดยุงลาย และวิธีการฉีดวัคซีน อย่างถูกวิธี	189 (54.9)	112 (32.6)	43 (12.5)	-	-	88.4
5. สนับสนุนนวัตกรรมใหม่ในการป้องกันและ ควบคุมไข้เลือดออก และโรคพิษสุนัขบ้า	199 (57.8)	89 (25.9)	55 (16.0)	1 (0.3)	-	88.2
รวม	55.0	29.8	14.9	0.2	-	87.9

จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.9 และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ฝักระวัง ค้นหาผู้ป่วย ส่งตรวจวินิจฉัยและควบคุมพาหะ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.6 รองลงมาคือ การพนสารเคมีกำจัดยุงลาย และวิธีการฉีดวัคซีนอย่างถูกวิธี คิดเป็นร้อยละ 88.4 สนับสนุนนวัตกรรมใหม่ในการป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก และโรคพิษสุนัขบ้า คิดเป็นร้อยละ 88.2 ให้ความรู้แนะนำแก่ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเวียงต้า คิดเป็นร้อยละ 87.2 และดำเนินการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย และแหล่งเพาะเชื้อโรคต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 87.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 344	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน	189 (54.9)	97 (28.2)	58 (16.9)	-	-	87.6
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	197 (57.3)	89 (25.9)	58 (16.9)	-	-	88.0
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	204 (59.3)	92 (26.7)	48 (14.0)	-	-	89.0
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ	199 (57.8)	91 (26.5)	44 (12.8)	10 (2.9)	-	87.8
5. เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน	215 (62.5)	70 (20.3)	54 (15.7)	3 (0.9)	2 (0.6)	88.6
รวม	58.4	25.5	15.3	0.8	0.1	88.2

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.0 ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.8 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 87.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การดำเนินการฉีดพ่นหมอกควัน และฉีดวัคซีน ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ	194 (56.4)	69 (20.1)	77 (22.4)	4 (1.2)	-	86.4
2. อุปกรณ์ฉีดพ่นหมอกควัน และฉีดวัคซีนมีความ เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	195 (56.7)	83 (24.1)	63 (18.3)	3 (0.9)	-	87.4
3. ลดการระบาดของโรคติดต่อในพื้นที่	192 (55.8)	74 (21.5)	75 (21.8)	3 (0.9)	-	86.4
4. มีการออกหน่วยบริการตามพื้นที่ อย่างต่อเนื่อง	184 (53.5)	89 (25.9)	62 (18.0)	7 (2.0)	2 (0.6)	86.4
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า	190 (55.2)	113 (32.8)	41 (11.9)	-	-	88.6
รวม	55.5	24.9	18.5	1.0	0.1	87.0

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.6 รองลงมาคือ อุปกรณ์ฉีดพ่นหมอกควัน และฉีดวัคซีนมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 87.4 การดำเนินการฉีดพ่นหมอกควัน และฉีดวัคซีนครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ลดการระบาดของโรคติดต่อในพื้นที่ และมีการออกหน่วยบริการตามพื้นที่ อย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 86.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานการให้บริการงานให้บริการ
ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม

รายการ N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	58.6	26.8	14.5	0.1	-	88.8
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	55.0	29.8	14.9	0.2	-	87.9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58.4	25.5	15.3	0.8	0.1	88.2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55.5	24.9	18.5	1.0	0.1	87.0
รวม	56.9	26.8	15.8	0.5	0.1	88.0

จากตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.2 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.0 ตามลำดับ

4.1.4 งานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบคำถาม

ตารางที่ 4.31 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	194	56.4
หญิง	150	43.6
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบคำถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ ผู้ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	41	11.9
สมรส	301	87.5
หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	2	0.6
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.5
ตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี	5	1.5
ตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี	19	5.5
ตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี	114	33.1
ตั้งแต่ 51 ปี – 60 ปี	104	30.2
อายุ 61 ปีขึ้นไป	90	26.2
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี – 50 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ 51 ปี – 60 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 อายุ อายุตั้งแต่ 31 ปี – 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และอายุตั้งแต่ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	197	57.3
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	129	37.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	10	2.9
ปริญญาตรี	8	2.3
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่า มัธยมศึกษาจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.9 และระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบคำถามงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	166	48.3
ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	6	1.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	63	18.3
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	28	8.1
แม่บ้าน พ่อบ้าน	63	18.3
นักเรียน นักศึกษา	18	5.2
รวม	344	100.0

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ แม่บ้าน พ่อบ้าน และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 63 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 18 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการรับบริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ N = 344	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	279 (81.1)	43 (12.5)	21 (6.1)	1 (0.3)	-	94.8
2. เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	232 (67.4)	25 (7.3)	82 (23.8)	5 (1.5)	-	88.2
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิด ไฟฟ้า สาธารณะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน	211 (61.3)	22 (6.4)	98 (28.5)	13 (3.8)	-	85.0
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	229 (66.6)	7 (2.0)	96 (27.9)	12 (3.5)	-	86.4
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	224 (65.1)	21 (6.1)	99 (28.8)	-	-	87.2
รวม	68.3	6.9	23.0	1.8	-	87.7

จากตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88.2 อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 86.4 และระยะเวลาในการเปิด-ปิด ไฟฟ้า สาธารณะมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน คิดเป็นร้อยละ 85.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ N = 344	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	211 (61.3)	60 (17.4)	71 (20.6)	2 (0.6)	-	88.0
2. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	238 (69.2)	32 (9.3)	74 (21.5)	-	-	89.6
3. ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการ ใช้บริการ	178 (51.7)	97 (28.2)	67 (19.5)	2 (0.6)	-	86.2
4. มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการไฟฟ้า สาธารณะ และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว	218 (63.4)	52 (15.1)	69 (20.1)	5 (1.5)	-	88.0
5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความ ทันสมัย	242 (70.3)	20 (5.8)	80 (23.3)	2 (0.6)	-	89.2
รวม	63.2	15.2	21.0	0.7	-	88.2

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 89.6 รองลงมาคือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 89.2 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และมีเอกสารประชาสัมพันธ์งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 88.0 ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ที่ดี	211 (61.3)	67 (19.5)	60 (17.4)	6 (1.7)	-	88.0
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	188 (54.7)	67 (19.5)	89 (25.9)	-	-	85.8
3. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	275 (79.9)	22 (6.4)	38 (11.0)	9 (2.6)	-	92.8
4. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ	281 (81.7)	34 (9.9)	29 (8.4)	-	-	94.6
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	219 (63.7)	86 (25.0)	39 (11.3)	-	-	90.4
รวม	68.3	16.1	14.8	0.9	-	90.3

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 94.6 รองลงมาคือการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 92.6 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี คิดเป็นร้อยละ 88.0 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการ
บำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ไฟฟ้าสาธารณะได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดี อยู่เสมอ	252 (73.3)	50 (14.5)	38 (11.0)	4 (1.2)	-	92.0
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	237 (68.9)	23 (6.7)	84 (24.4)	-	-	88.8
3. มีการให้บริการอำนวยความสะดวกด้านระบบ ไฟฟ้า และมีการปรับปรุงซ่อมแซมตามช่วง ระยะเวลา และตามที่ร้องขอ	252 (73.3)	15 (4.4)	70 (20.3)	7 (2.0)	-	89.8
4. ความสะดวกในการเดินทางขอรับบริการ	246 (71.5)	51 (14.8)	45 (13.1)	2 (0.6)	-	91.4
5. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ของเทศบาลตำบลเวียงต้า	311 (90.4)	13 (3.8)	18 (5.2)	2 (0.6)	-	96.8
รวม	75.5	8.8	14.8	0.9	-	91.8

จากตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงาน
ให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า สิ่งอำนวยความสะดวก
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า
มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ไฟฟ้าสาธารณะได้รับการดูแลให้
ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 92.0 ความสะดวกในการเดินทางขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ
91.4 มีการให้บริการอำนวยความสะดวกด้านระบบไฟฟ้า และมีการปรับปรุงซ่อมแซมตามช่วง
ระยะเวลา และตามที่ร้องขอ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ
เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 88.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการด้านการบำรุง
การไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม

รายการ N = 344	พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึง พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	68.3	6.9	23.0	1.8	-	87.7
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	63.2	15.2	21.0	0.7	-	88.2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68.3	16.1	14.8	0.9	-	90.3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75.5	8.8	14.8	0.9	-	91.8
รวม	68.8	11.8	18.4	1.1	-	89.5

จากตารางที่ 4.40 แสดงร้อยละความพึงพอใจของงานการให้บริการงานให้บริการด้านการ
บำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ
89.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นอันดับ
แรก คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.3 ด้านช่องทาง
การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.2 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.7
ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม

จากการสำรวจ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลตำบลเวียงต้า งานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า และงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานในภาพรวม ได้ผลออกมาดังนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ในภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ
1. งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค (N=344)	74.2	9.0	13.2	3.7	-	90.8
2. งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า (N=81)	62.7	31.9	5.4	-	-	91.1
3. งานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า (N=344)	56.9	26.8	15.8	0.5	0.1	88.0
4. งานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า (N=344)	68.8	11.8	18.4	1.1	-	89.5
รวม	65.7	19.9	13.2	1.3	0.0	89.6

จากตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.6 และเมื่อพิจารณาตามงานให้บริการ พบว่า งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 91.1 รองลงมาคืองานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค คิดเป็นร้อยละ 90.8 งานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า คิดเป็นร้อยละ 89.5 และงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า คิดเป็นร้อยละ 88.0 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 - ก.ย.2565) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการงานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาล เทศบาลตำบลเวียงต้า ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาล ตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจในงานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ของ เทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจในงานให้บริการงานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาล เทศบาลตำบลเวียงต้า ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
3. ทราบถึงความพึงพอใจในงานให้บริการงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
4. ทราบถึงความพึงพอใจในงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของ เทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่
5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม
6. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการ บริการให้มีประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 (ต.ค.2564 - ก.ย.2565) ใน 4 กลุ่มงานคือ งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค จำนวน 2,452 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ครั้วเรือน งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า จำนวน 102 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 81 คน งานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า จำนวน 2,452 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ครั้วเรือน และงานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า จำนวน 2,452 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ครั้วเรือน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า โดยใช้คำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.8
 2. งานให้บริการด้านด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.1
 3. งานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.0
 4. งานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.5
- ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.6

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคของเทศบาลตำบลเวียงต้ามีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนที่ใช้บริการการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพื่อให้ประชาชนรับทราบข่าวสารในการบริหารจัดการน้ำอุปโภค บริโภค ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้ใช้น้ำอุปโภค บริโภค ในการสื่อสาร แจ้งข่าวได้หลากหลายช่องทาง ทำให้กลุ่มผู้ใช้น้ำอุปโภค บริโภคได้รับทราบข่าวสารอย่างครอบคลุมทุกพื้นที่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการน้ำได้อย่างถูกต้อง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีระบบการส่งน้ำให้กับพื้นที่ที่ใช้ในการอุปโภค บริโภคอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ถือได้ว่าการให้บริการด้านสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค มีการบริหารจัดการระบบการส่งน้ำให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ใช้น้ำในการอุปโภค บริโภค ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

5.2.2 งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ถือว่า งานด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า มีกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงานการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย ทั้งนี้ถือว่างานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านการศึกษาให้กับนักเรียนและผู้ปกครองที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า ให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการเกิดความประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ ทั้งนี้ถือว่าโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่มที่มีความสะอาด และเพียงพอแก่การให้บริการ

5.2.3 งานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานบริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานป้องกันและระงับโรคติดต่อครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ ประชาชนได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เฝ้าระวัง ค้นหาผู้ป่วย ส่งตรวจวินิจฉัยและควบคุมพาหะ ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีช่องทางในการเฝ้าระวัง ค้นหาผู้ป่วย และส่งตรวจวินิจฉัย ทำให้สามารถป้องกัน ควบคุมการแพร่ระบาดและระงับโรคติดต่อได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียงต้าได้ติดตามและศึกษาการเกิดโรคระบาด ทำให้สามารถตอบข้อคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องตามหลักวิธีของสาธารณสุข

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ทั้งนี้ถือได้ว่า ในภาพรวมประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ซึ่งมีการออกหน่วยบริการตามพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

5.2.4 งานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ของเทศบาลตำบลเวียงต้า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานบริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง ของเทศบาลตำบลเวียงต้า ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานบริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า แสงสว่างให้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการด้านการบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น แจ้งผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ฯลฯ ทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และพร้อมให้บริการทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือไฟฟ้าสาธารณะได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งนี้ถือว่า งานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า ได้มีการดูแล ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้พร้อมใช้งานได้ต่อเนื่องสม่ำเสมอ

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลเวียงต้า

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเวียงต้า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคืองานให้บริการด้านการสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค งานให้บริการด้านการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างของเทศบาลตำบลเวียงต้า และงานให้บริการด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลตำบลเวียงต้า ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงต้า ทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การรับฟังปัญหาในขณะปฏิบัติงาน เพราะเป็นการรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ดังนั้นเทศบาลตำบลเวียงต้า จึงต้องเล็งเห็นปัญหาและความต้องการประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ และควรกำหนดระบบ กลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ ยกกระดับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการให้บริการ และควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ภาคผนวก ก

แบบคำถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
และเทศบาลตำบล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชภูมิ สีชมภู
ตำแหน่ง อาจารย์
การศึกษาสูงสุด ปรด. ดุษฎีบัณฑิตสาขาบริหารการศึกษา
2. อาจารย์ ดร.ตรงกมล สนามเขต
ตำแหน่ง อาจารย์
การศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ดุษฎีบัณฑิตสาขาการบริหารงานพัฒนาสังคม
คณะพัฒนาสังคม
3. คุณต่อพงษ์ ทับทิมโต
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2546) คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธิตการพิมพ์
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2547). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่
- เจนจิรา ปักษา (2552) ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการดำเนินงานไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรดิษฐ์ เรืองศรี, & อรไท ครุฑเวช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2533). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร
- ผจงจิต พูลศิลป์. (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- พิน ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : หจก.น้ำกั้นการพิมพ์.

- โยธิน ศันสนยุทธ. (2535). จิตวิทยาการทำงานในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- ลักษณะวรรณ พงษ์ไม่มี. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- สุวิมล ติรกันนท์. (2549). การใช้งานสถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South - Western.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). The Social Psychology of Organizations. (2nd ed). New York : John Wiley.
- Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial Attitudes and Performance. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Rossi, P.H. & Freeman H.E. (1982). Evaluation: A systematic approach. Beverly Hill, California: Sage.
- Shelly, M. W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.

Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A. J. (1990). *Systematic Evaluation*. Boston: Kluwer – Nijhoff

Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.