



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลสบปราบ
อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
กันยายน ๒๕๖๙

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อเป็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการประชาชนตามตัวชี้วัดที่กำหนด และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นอกจากนั้น ยังใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพ การให้บริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจ จากเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ นับเป็นเกียรติอย่างยิ่งต่อความร่วมมือ ในการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง และ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการเติมเต็มข้อมูลจนทำให้การดำเนินการประเมินในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้ประเมิน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

กันยายน ๒๕๖๙

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) และการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๓. งานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรค

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรค อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๔. งานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อค้นพบข้อคิดเห็น / ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ และข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

- อยากให้มีการบริหารจัดการขยะ มีการวางระบบของจุดทิ้งขยะในแต่ละจุดและการป้องกันไม่ให้น้ำเสียไหลออกมาจากรถเก็บขยะ

- ความต้องการให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสบปราบ รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่าง ๆ และหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ทั่วถึง บริการด้วยความรวดเร็ว มีระบบที่ดีและมีความต่อเนื่อง

การค้นพบความต้องการ/ข้อควรปรับปรุง/ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ และข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผู้ประเมินจึงเห็นควรให้เทศบาลตำบลสบปราบ ได้ศึกษาและวางแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การแก้ไขปัญหาขยะในพื้นที่ควรต้องทำแบบบูรณาการ และเน้นความยั่งยืน

คือ

(๑) ลดปริมาณขยะตั้งแต่ต้นทาง (ส่งเสริมการใช้ซ้ำ / สนับสนุนร้านค้าที่ลดใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง / รณรงค์ให้ชุมชนคัดแยกตั้งแต่บ้าน)

(๒) ระบบคัดแยกและจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ (จัดถังขยะแยกประเภทที่เพียงพอและใช้งานง่าย / มีระบบเก็บรวบรวมตามประเภท / ทำศูนย์คัดแยกขยะขององค์กรเพื่อรีไซเคิลและลดปริมาณที่ต้องฝังกลบ)

(๓) การจัดการขยะอินทรีย์ (ส่งเสริมการทำปุ๋ยหมัก / ทำโครงการ “ธนาคารขยะอินทรีย์” / นำเศษอาหารไปทำ ก๊าซชีวภาพ (Biogas) ใช้ผลิตพลังงานในโรงเรียนหรือศูนย์ชุมชน)

(๔) การรีไซเคิลและเศรษฐกิจหมุนเวียน (จัดทำ “ธนาคารขยะรีไซเคิล” / เชื่อมโยงกับภาคเอกชน/โรงงานรีไซเคิล / สนับสนุนผู้ประกอบการท้องถิ่นที่นำขยะกลับมาแปรรูปเป็นสินค้าใหม่)

(๕) การจัดการขยะอันตรายและขยะพิเศษ (จัดจุดรับแยก / ทำโครงการคืนซากอิเล็กทรอนิกส์)

(๖) การฝังกลบและกำจัดอย่างถูกหลัก (หากต้องฝังกลบ ต้องใช้ระบบ Sanitary Landfill / ศึกษาศึกษาเทคโนโลยีใหม่ เช่น เตาเผาขยะพลังงาน)

(๗) การมีส่วนร่วมของประชาชน (ทำโครงการอบรม/เวิร์กช็อป การคัดแยกขยะในโรงเรียน ชุมชน วัด / ใช้ระบบ “ขยะแลกแต้ม” หรือ “ขยะแลกค่าน้ำค่าไฟ” เพื่อจูงใจ / ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครสิ่งแวดล้อมในชุมชน)

(๘) มาตรการทางนโยบายและกฎหมายท้องถิ่น (ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น เรื่องการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง / มีค่าธรรมเนียมเก็บขยะตามปริมาณ สร้างพันธมิตรกับภาคเอกชนในการบริหารจัดการ)

(๙) การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม (ใช้แอปพลิเคชันหรือ QR Code แจ้งวันเก็บขยะ / ติดตั้งถังขยะอัจฉริยะ / เก็บข้อมูลปริมาณขยะเพื่อวางแผนระยะยาว)

(๑๐) การสื่อสารและสร้างวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อม (ทำกิจกรรม “ชุมชนปลอดขยะ” หรือ “Zero Waste” / สร้างเครือข่ายโรงเรียนสีเขียว วัดปลอดขยะ ตลาดนัดสีเขียว / ใช้สื่อออนไลน์ สื่อท้องถิ่น สร้างความตระหนักรู้ต่อเนื่อง)

๒. ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสบปราบ ทั้งการดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าที่ขึ้นสูงบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากที่สุดขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองขนาดเล็กในอากาศ (PM ๒.๕) หรือทำการฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้าง ความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น

๓. ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน - หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้สัดส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

๔. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

๕. ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสบปราบ รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ควรลงพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบแพลตฟอร์ม ON - LINE ต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนาต่อยอดปรับปรุง นโยบายต่าง ๆ ของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

๖. เทศบาลตำบลสบปราบ ควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ ในการให้บริการ, ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทำการทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ แต่ละช่องทาง เพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานให้หลากหลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล เพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสบปราบ โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะให้บริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันนอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของการเอกสารต่าง ๆ ที่จะให้บริการประชาชน สร้างพฤติกรรมการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงาน/เจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมา ด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ เต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน อย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

๗. เทศบาลตำบลสบปราบ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสบปราบให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า และการให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลสบปราบ จะอยู่ในระดับมากที่สุด ทางองค์กรควรต้องมีการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลสบปราบควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถ ในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสบปราบ พนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุง ระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยมีระบบ การบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ การใช้ระบบผ่านแพลตฟอร์ม ON – LINE ต่าง ๆ ทุกช่องทาง ที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนา ผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริง หรือ จากการประชุมผ่านระบบแพลตฟอร์มON – LINE สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาล ตำบลสบปราบ นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลสบปราบ ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพ ผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์ การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลสบปราบสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทยในการสร้างระบบความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย	๓
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม	๗
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	๗
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๘
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๙
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๑๑
๒.๕ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสบปราบ	๑๖
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๓
๒.๗ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๒๖
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๒๗
๓.๑ วิธีการศึกษา	๒๗
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๗
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๙
๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๓๑
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๑
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๑

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๓๓
๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๔
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๕
๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสบปราบ	๓๗
๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ	๖๑
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๖๔
๕.๑ สรุป	๖๔
๕.๒ อภิปรายผล	๗๒
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๗๔
บรรณานุกรม	๘๓
คณะผู้ดำเนินงานฯ	๘๖
ภาคผนวก	๘๗
ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ	
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๓ - ๑	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ตารางที่ ๔ - ๑	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๔ - ๒	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๔ - ๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
	ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ
	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน
ตารางที่ ๔ - ๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
	ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ
	ด้านช่องทางในการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
	ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ
	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
	ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
	ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ
	ด้านคุณภาพในการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน
	และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ
	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน
ตารางที่ ๔ - ๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน
	และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ
	ด้านช่องทางการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๑๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน
	และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ
	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๑๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน
	และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๑๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน
	และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ
	ด้านคุณภาพในการให้บริการ

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบด้านการกระบวนกร / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๕๐
ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบด้านช่องทางในการให้บริการ	๕๑
ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๕๒
ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๓
ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบด้านคุณภาพในการให้บริการ	๕๔
ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบด้านการกระบวนกร / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๕๖
ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบด้านช่องทางการให้บริการ	๕๗
ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๕๘
ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๙
ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบด้านคุณภาพในการให้บริการ	๖๐

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒๖

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยใช้เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลตำบล
- ๒.๕ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสบปราบ
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการศึกษา

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกระบวนการที่รัฐแบ่งอำนาจให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองภายใต้กรอบของกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เพิ่มความใกล้ชิดกับประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในระบอบประชาธิปไตย โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๒.๑.๑ แนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization)

แนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นแนวคิดหลักในการส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดย Rondinelli (๑๙๘๑) อธิบายว่าการกระจายอำนาจเป็นกระบวนการที่รัฐบาลกลางถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้กับหน่วยงานในระดับล่างเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถแบ่งออกเป็น ๓ ลักษณะหลัก ได้แก่

๑. การกระจายอำนาจทางการเมือง (Political Decentralization) การให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ประชาชนในระดับท้องถิ่นผ่านการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น
๒. การกระจายอำนาจทางการบริหาร (Administrative Decentralization) การถ่ายโอนภารกิจหรือหน้าที่การบริหารจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังหน่วยงานท้องถิ่น

๓. การกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal Decentralization): การให้อำนาจทางงบประมาณแก่ท้องถิ่น ทั้งในด้านการจัดเก็บรายได้และการใช้งบประมาณอย่างเป็นอิสระ การกระจายอำนาจในลักษณะดังกล่าวจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนได้ หากหน่วยงานท้องถิ่นมีศักยภาพเพียงพอ (Rondinelli, ๑๙๘๑)

๒.๑.๒ ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน (Participatory Democracy Theory)

Pateman (๑๙๗๐) เสนอว่า ประชาธิปไตยที่แท้จริงต้องมาพร้อมกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การมีส่วนร่วมนี้ไม่ใช่เพียงแค่การเลือกตั้ง แต่รวมถึงการมีส่วนร่วมในนโยบาย การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผล ซึ่งจะช่วยให้เสริมสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑.๓ ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ทางเลือกสาธารณะ (Public Choice Theory)

Tiebout (๑๙๕๖) เสนอแนวคิดที่ว่า ประชาชนสามารถเลือกองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ตอบสนองความต้องการของตนเองได้ หากไม่พอใจก็สามารถ "โหวตด้วยเท้า" (vote with their feet) โดยย้ายไปยังพื้นที่อื่น แนวคิดนี้เน้นให้ท้องถิ่นมีแรงจูงใจในการแข่งขันเพื่อให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพสูงสุด

๒.๑.๔ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM)

Hood (๑๙๙๑) อธิบายว่า NPM เป็นแนวคิดที่พยายามนำหลักการบริหารแบบภาคเอกชนมาใช้ในภาครัฐ โดยเน้นที่ผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ การวัดผลการดำเนินงาน และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งแนวคิดนี้ได้กลายเป็นรากฐานของการพัฒนาการบริหารท้องถิ่นในหลายประเทศ

๒.๑.๕ แนวคิดสถาบันนิยมใหม่ (New Institutionalism)

Peters (๒๐๐๕) ชี้ให้เห็นว่า สถาบันหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมขององค์กรปกครองท้องถิ่น และการปฏิรูปใด ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืนจำเป็นต้องเข้าใจโครงสร้างทางสถาบันและบริบททางสังคมในพื้นที่นั้น ๆ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการสาธารณะ (Public Service) เป็นกิจกรรมที่องค์กรรัฐดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา การสาธารณสุข การคมนาคม และการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งมุ่งหวังให้เกิดผลดีต่อสาธารณะและคุณภาพชีวิตของประชาชน (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ถือเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดและรู้จักบริบทของท้องถิ่น ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (อภิญา เกษมวิลาศ, ๒๕๖๐) ภายใต้แนวคิด **การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)** ที่เน้นการบริหารงานภาครัฐโดยใช้หลักการตลาดและการจัดการทางธุรกิจ เช่น การเน้นประสิทธิภาพ

การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Hood, ๑๙๙๑) แนวคิดนี้ได้รับการนำไปปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยการปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีความคล่องตัวและมีคุณภาพสูงสุด ซึ่งการพัฒนารูปแบบบริการที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น อีกหนึ่งแนวคิดที่สำคัญคือ **การบริการสาธารณะแนวใหม่** (New Public Service: NPS) ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจและการบริหารจัดการภาครัฐ โดยไม่มองประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการเท่านั้น แต่เป็นผู้ร่วมกระบวนการในการพัฒนาและกำหนดทิศทางนโยบายสาธารณะร่วมกัน (Denhardt & Denhardt, ๒๐๑๕) การนำแนวคิดนี้มาใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ในบริบทของประเทศไทย พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (๒๕๕๘) ได้เสนอว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจทางการเมืองและการบริหารงานท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของชุมชน อีกทั้ง ศุภชัย ศรีหาล้า (๒๕๕๙) ได้เสนอว่า การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างความโปร่งใสและมีระบบการตรวจสอบที่เข้มงวดเพื่อให้การบริการมีคุณภาพสูงสุด จากแนวคิดต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เพียงแต่ต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน แต่ยังต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับแนวคิดใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วม ประสิทธิภาพ และความยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาท้องถิ่นในระยะยาว

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Service Satisfaction) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการศึกษาประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์การภาครัฐ ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้และความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับท้องถิ่น

๒.๓.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

๑. **ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Theory)** ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้าเสนอว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการจริง (Oliver, ๑๙๘๐) การบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานและตรงกับความคาดหวังจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ การนำทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะช่วยให้สามารถประเมินและปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการ

ของประชาชน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะมีบริการด้านการจัดการขยะและการดูแลสุขภาพชุมชน หากการให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน เช่น การให้บริการรวดเร็วและมีคุณภาพ ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจและไว้วางใจในบริการเหล่านั้น

๒. ทฤษฎีการบริการคุณภาพ (SERVQUAL Model) ทฤษฎี SERVQUAL ที่พัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml, และ Berry (๑๙๘๕) ระบุว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดยพิจารณาจากมิติต่าง ๆ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability), ความตอบสนอง (Responsiveness), ความมั่นใจ (Assurance), ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy), และลักษณะภายนอกของบริการ (Tangibles) การใช้ทฤษฎีนี้ในการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถช่วยให้ระบุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจได้ ยกตัวอย่างของการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น การทำให้ประชาชนมั่นใจในคุณภาพน้ำประปา หรือการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เป็นตัวอย่างของการนำมิติเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การนำกรอบแนวคิด SERVQUAL มาใช้เป็นฐานในการพัฒนาเครื่องมือประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับเป็นแนวทางที่มีศักยภาพสูงในการสะท้อนคุณภาพการบริการได้อย่างครอบคลุมและเป็นระบบ มิติการประเมินสามารถใช้วิเคราะห์คุณภาพของกระบวนการ บุคลากร และทรัพยากรทางกายภาพ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดประสบการณ์ของผู้รับบริการ

๓. ทฤษฎีการคาดหวัง (Expectancy Disconfirmation Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่มีต่อบริการกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากบริการ หากผลลัพธ์เกินความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจ แต่หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ (Oliver, ๑๙๘๐) เช่น ในการให้บริการด้านการศึกษาในชุมชน หากโรงเรียนในท้องถิ่นมีผลการเรียนที่ดีและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ปกครองและนักเรียน การรับรู้ถึงคุณภาพบริการก็จะสูงขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

๔. ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความสำคัญของการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ โดยการมีส่วนร่วมจะทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความต้องการของพวกเขามากขึ้น (Arnstein, ๑๙๖๙) การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยให้การตัดสินใจในระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม เช่น ในสหราชอาณาจักร มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ โดยการจัดประชุมฟังความคิดเห็น หรือการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการใหม่ ๆ เป็นตัวอย่างที่ใช้ทฤษฎีนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ

๕. ทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ (Public Service Motivation Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงแรงจูงใจของบุคลากรภาครัฐที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งผู้ให้บริการที่มีแรงจูงใจที่ดีและมีความมุ่งมั่นในการทำงานจะสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพได้ (Perry & Wise, ๑๙๙๐) ตัวอย่าง : การที่เจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการด้านสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน จะส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยการใช้ทฤษฎีต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า, SERVQUAL, การคาดหวัง, การมีส่วนร่วมของประชาชน, และการให้บริการสาธารณะ จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและพัฒนาคุณภาพบริการได้

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทย มีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑) ได้กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน พ.ศ. ๒๔๗๕ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะมีเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่น เรา กำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมี การปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

สาระสำคัญของการมีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๕ พ.ศ. ๒๕๖๙ กำหนดให้เมื่อท้องถิ่นใด มีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัตินี้ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตาม พระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

๒. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๐)

๓. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๑)

ทั้งนี้ การเปลี่ยนชื่อเทศบาล หรือเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลให้กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๒) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๓)

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๕ พ.ศ. ๒๕๖๙ ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล ออกเป็น ๒ ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คอยควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

(๑) เทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด ๑๒ คน

(๒) เทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด ๑๘ คน

(๓) เทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด ๒๔ คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

นายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน

(๒) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

(๓) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๒ คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๓ คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๕ คน

พระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๕ พ.ศ. ๒๕๖๙ บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาล มีอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

๑. เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๑) ดังต่อไปนี้

(๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(๒.๑) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(๓) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(๖) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

(๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(๗) ให้มีและการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๙) เทศพาณิชย์

๒. เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๓) ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐

โดยเพิ่มเติม ๑) ด้านการดูแลจราจร กำหนดให้เทศบาลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว และ ๒) ด้านการศึกษาท้องถิ่น กำหนดให้เทศบาลจัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการ ดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก (ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๕ พ.ศ. ๒๕๖๙ มาตรา ๕๐)

(๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

(๕) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๖) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ

(๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

(๙) จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๔) ดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(๒) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

(๖) ให้มีการสาธารณสุขการ

(๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

(๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(๑๒) เทศพาณิชย์

๓. เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๖) ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓

โดยเพิ่มเติมด้านการจัดระเบียบจราจร กำหนดให้เทศบาลจัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๕ พ.ศ. ๒๕๖๙ มาตรา ๕๓)

(๒) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๓) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๔) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น

(๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(๖) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(๗) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

(๘) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

และเทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา ๕๔ ได้

๒.๕ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

๑. ด้านกายภาพ

ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลสบปราบ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๒ ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็น เทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๑๖ ตอนที่ ๙ ก ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ และให้เรียกชื่อและกำหนดเขตของเทศบาลตามชื่อและเขตของสุขาภิบาลเดิม



รูปแสดงตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลสบปราบ

สำหรับตราสัญลักษณ์ “นักรบถือดาบยืนอยู่บนเมฆ” ได้รับความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน รวมทั้งคณะกรรมการสุขาภิบาลและผู้เฒ่าผู้แก่ในชุมชนต่าง ๆ ร่วมกันพิจารณาจนได้ตราสัญลักษณ์ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

กล่าวถึงเมื่อครั้งสมัยก่อนที่พม่าได้ยกทัพผ่านมาทางอำเภอสบปราบ และตั้งค่ายพักแรมอยู่ที่ตำบลนายาง ในเขตอำเภอสบปราบ ทัพพม่าได้ออกปล้นทรัพย์สินและเสบียงอาหารของชาวบ้านจนชาวบ้านเดือดร้อน เมื่อเจ้าเมืองทราบข่าวจึงได้ยกทัพมาตีกับทัพพม่าดังกล่าว ทำให้ทัพฝ่ายพม่าสูญเสียกำลังเป็นจำนวนมาก จนในที่สุดทัพพม่าก็ได้ล่าถอยทัพหนีกลับไปในที่สุด ถือเป็นวีรกรรมที่ควรยกย่องอย่างยิ่งของนักรบไทยที่ได้เสียสละเลือดเนื้อและชีวิตปกป้องมาตุภูมิของตนเอง ประกอบกับที่บริเวณดังกล่าวนี้มีลำห้วยหลายสายมาบรรจบพบกันแล้วไหลลงสู่แม่น้ำวัง มีต้นไม้เล็กใหญ่ให้ความชุ่มชื้นและร่มเย็น ฝนฟ้าตกต้องตามฤดูกาล แสดงถึงความอุดมสมบูรณ์ของพื้นที่ในการทำมาหากินของชาวอำเภอ สบปราบมาจนถึงปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อเป็นการสดุดีกับวีรกรรมของนักรบไทย อีกทั้งความอุดมสมบูรณ์ของพื้นที่ทำให้คณะกรรมการสุขาภิบาลสมัยเริ่มแรก ได้มีมติให้ตราสัญลักษณ์ของสุขาภิบาลสบปราบเป็นรูปนักรบถือดาบยืนอยู่บนเมฆได้ใช้มาจนถึงทุกวันนี้

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

เทศบาลตำบลสบปราบตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดลำปางตั้งอยู่ที่พิกัดที่ NV. ๓๖๑๗๖๖ ซึ่งห่างจากตัวจังหวัดลำปางประมาณ ๕๓ กิโลเมตร และตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ๕๔๗ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดจำนวน ๔.๒ ตารางกิโลเมตร

แผนที่แสดงหมู่บ้าน อำเภอสปปราบ จังหวัดลำปาง



ทิศเหนือ ติดต่อกับ บ้านฮ้องปึสามัคคี หมู่ ๑๕ ตำบลสปราบ
 ทิศใต้ ติดต่อกับ บ้านวัฒนา หมู่ ๖ , ๑๐ ตำบลสปราบ
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับ บ้านแพะ หมู่ ๔ และบ้านทุ่งพัฒนา หมู่ ๙ ตำบลสปราบ
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับ แม่น้ำวังตลอดแนว



๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลสบปราบ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบมีลักษณะเป็นแอ่งกระทะ มีภูเขาล้อมรอบ พื้นที่โดยทั่วไปขนานกับแม่น้ำวัง มีลำห้วยผ่านหลายสาย คือ ห้วยแม่สมัย ห้วยร่องปวย ห้วยสบทก ลำห้วยเหล่านี้เมื่อถึงฤดูน้ำหลากจะไหลลงสู่แม่น้ำวัง

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศแห้งชื้น มีความกดอากาศต่ำ ละติจูด ๑๗๕๒ ลิปดา ๔๖ มิลิปดา ณ ลองติจูด ๙๙ องศา ๒๖ มิลิปดา มีฝนตกชุกประมาณเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน ปริมาณน้ำฝนโดยทั่วไปเฉลี่ยประมาณ ๑๐๐.๓ มิลลิเมตร

๑.๔ ลักษณะของดิน

เทศบาลตำบลสบปราบมีลักษณะดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย

๑.๕ ลักษณะแหล่งน้ำ

ลักษณะแหล่งน้ำแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑.๕.๑ ประเภทอ่างเก็บน้ำ มีจำนวน ๑ อ่าง คือ อ่างเก็บน้ำโทกแม่วัง

๑.๕.๒ ประเภทลำน้ำ มี ๔ แห่ง คือ

(๑) ห้วยร่องปวย (หมู่ ๒ ,หมู่ ๑๔)

(๒) ห้วยแม่สมัย (หมู่ ๓)

(๓) ห้วยแม่เรียง (หมู่ ๗)

(๔) ห้วยร่องปู้ (หมู่ ๘)

๑.๖ ลักษณะไม้และป่าไม้

พื้นที่เทศบาลตำบลสบปราบไม่มีป่าไม้ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สวนซึ่งจะปลูกเป็นไม้สัก และต้นจามจุรี

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลสบปราบมีเขตการปกครองที่รับผิดชอบอยู่ ๗ หมู่บ้าน คือ

๑) บ้านหล่าย หมู่ที่ ๑

๒) บ้านสบปราบเหนือ หมู่ที่ ๒

๓) บ้านวังพร้าว หมู่ที่ ๓

๔) บ้านสบเรียง หมู่ที่ ๗

๕) บ้านหล่ายฮ่องปู้ หมู่ที่ ๘

๖) บ้านหล่ายเหนือพัฒนา หมู่ที่ ๑๓

๗) บ้านสบปราบใต้ หมู่ ๑๔

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

เทศบาลตำบลสบปราบมีประชากร ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๔ มีประชากรทั้งสิ้นจำนวน ๕,๒๓๔ คน แยกเป็นชาย ๒,๔๖๔ คน และหญิงจำนวน ๒,๗๗๐ คน มีจำนวนครัวเรือน ๒,๑๕๖ ครัวเรือน

สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน ตรวจสอบข้อมูลแยกรายพื้นที่ ระดับตำบล/แขวง

เขตพื้นที่ ตำบลสบปราบ ท้องถิ่นเทศบาลตำบลสบปราบ จังหวัดลำปาง ตรวจสอบข้อมูลเดือนมกราคม ๒๕๖๔

หมู่บ้าน	หลังคาเรือน (หลัง)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวมประชากร
หมู่ที่ ๐ สบปราบ	๑	๖	๒	๘
หมู่ที่ ๑ บ้านหลาย	๒๖๗	๓๐๕	๓๒๖	๖๓๑
หมู่ที่ ๒ บ้านสบปราบเหนือ	๓๙๐	๓๑๑	๓๖๖	๖๗๗
หมู่ที่ ๓ บ้านวังพร้าว	๓๔๘	๔๑๗	๔๗๐	๘๘๗
หมู่ที่ ๗ บ้านสบเรียง	๒๒๘	๓๕๑	๓๖๑	๗๑๒
หมู่ที่ ๘ บ้านหลายฮ้องปู่	๒๔๑	๓๒๖	๓๙๑	๗๑๗
หมู่ที่ ๑๓ บ้านหลายเหนือพัฒนา	๓๖๔	๔๕๔	๔๘๐	๙๓๔
หมู่ที่ ๑๔ บ้านสบปราบใต้	๓๑๗	๒๙๔	๓๗๔	๖๖๘
รวม	๒,๑๕๖	๒,๔๖๔	๒,๗๗๐	๕,๒๓๔

๔. สภาพสังคม

ด้านการศึกษาและพัฒนาคนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสบปราบ มี

๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลสบปราบ จำนวน ๑ แห่ง สังกัดเทศบาลตำบลสบปราบ

๒. โรงเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่ จำนวน ๒ โรงเรียน

๒.๑ โรงเรียนเทศบาล ๑ บ้านหลาย สังกัด เทศบาลตำบลสบปราบ

ตั้งอยู่ที่ บ้านหลาย หมู่ที่ ๑ ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

๒.๒ โรงเรียนอนุบาลสบปราบ สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตั้งอยู่ที่ บ้านสบปราบใต้ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ

จังหวัดลำปาง

๓. ห้องสมุดประชาชนอำเภอสบปราบ จำนวน ๑ แห่ง สังกัดศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้

อำเภอสบปราบ

๔.๓ การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลสบปราบให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส เด็กและเยาวชน รวมถึงผู้ประสบปัญหาทางสังคม เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีคุณค่าและได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียม

การให้ความช่วยเหลือและสวัสดิการสังคม

• ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ตามระเบียบและหลักเกณฑ์ของทางราชการ

- ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เช่น ผู้ยากไร้ ผู้ประสบภัยพิบัติ
- สนับสนุนเงินสงเคราะห์และสิ่งของจำเป็นในการดำรงชีพ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบาง

• ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ เช่น การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ กิจกรรมนันทนาการ

- สนับสนุนการเข้าถึงสิทธิของผู้พิการ และการปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม
- คุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

- สนับสนุนการรวมกลุ่มของประชาชน เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มสตรี และองค์กรชุมชน
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
- สนับสนุนกิจกรรมจิตอาสาและเครือข่ายช่วยเหลือกันในชุมชน

การป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว

• เฝ้าระวังและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด ความรุนแรงในครอบครัว และปัญหาเด็กและเยาวชน

- ให้คำปรึกษาและแนะแนวด้านสังคมสงเคราะห์แก่ประชาชน
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา

การส่งเสริมอาชีพและรายได้

- ฝึกอบรมอาชีพให้แก่ประชาชนและกลุ่มเปราะบาง
- สนับสนุนการสร้างรายได้ในชุมชน เช่น การพัฒนาอาชีพเสริม
- ประสานแหล่งทุนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก

ปัญหาและความต้องการด้านสังคมสงเคราะห์

จากการสำรวจและวิเคราะห์สภาพพื้นที่ พบประเด็นสำคัญ ได้แก่

- จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สังคมผู้สูงอายุ)
- กลุ่มผู้มีรายได้น้อยยังขาดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งรายได้ที่มั่นคง
- ปัญหาครอบครัวและเด็กที่ต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด
- ความต้องการพัฒนาศักยภาพชุมชนให้สามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น

๕. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๕.๑ การนับถือศาสนา



ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ ส่วนมากนับถือศาสนาพุทธ มีวัดจำนวน ๔ วัด

๑. วัดศรีบุญเรือง	หมู่ที่ ๗
๒. วัดวังพร้าว	หมู่ที่ ๓
๓. วัดหลวงสบปราบ	หมู่ที่ ๒
๔. วัดบ้านหล่าย	หมู่ที่ ๑

นอกจากนี้ในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ มีสุสานและฌาปนสถาน รวม ๔ แห่ง

๕.๒ ประเพณี และงานประจำปี

ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น/ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ เทศบาลตำบลสบปราบได้จัดและเข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ งานประเพณีสงกรานต์ วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา วันลอยกระทง งานประเพณีห้ำเป้ง งานประเพณีสลากภัต และงานประเพณีบ่อไข่



๕.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบมีภาษาคำเมืองซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชาวสบปราบ มีสำเนียงคล้ายภาษาถิ่นของอำเภอเถินแต่สำเนียงการพูดจะพูดเร็วกว่าชาวอำเภอเถิน และมีประชาชนในพื้นที่มีความรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นหลายด้าน เช่น การหล่อเทียน การทำโต๊ะไม้สัก การทำกรวยด้วยกระดาษเหลือใช้ การประดิษฐ์แจกันด้วยเถาววัลย์ และการประดิษฐ์กองปูจาขนาดเล็ก (ของที่ระลึก)



๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง เป็นหัวข้อที่ได้รับความสนใจจากนักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐ เนื่องจากการพัฒนา และการบริหารงานของเทศบาลตำบลสบปราบมีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างมาก การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ในองค์กรท้องถิ่น สามารถสรุปได้ดังนี้

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ของประชาชนในประเทศไทย การศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดการให้บริการพบแนวโน้มการเพิ่มขึ้น ของระดับความพึงพอใจ โดยเฉพาะในด้านการบริการสาธารณสุขและการรักษาความปลอดภัย ของประชาชน การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเน้นย้ำถึงความสำคัญของการปรับแนวทางการบริหารราชการ ให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องของสังคม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างกรอบ การบริหารที่มีความครอบคลุมและตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้นในประเทศไทย (Thuynak et al., ๒๐๒๕; Mokhlis et al., ๒๐๑๑)

Shahzada, Panezai, และ Kakar (๒๐๒๔) พบว่าการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลถือเป็นประเด็นสำคัญที่รัฐบาลท้องถิ่นให้ความสนใจ เนื่องจากมีผล โดยตรงต่อความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน การมีส่วนร่วมทางพลเมือง และคุณภาพชีวิตโดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประสิทธิภาพของการให้บริการด้านสาธารณสุข ความปลอดภัยสาธารณะ และ การบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ล้วนมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทัศนคติ ความเชื่อมั่น และ ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของท้องถิ่น แนวโน้มในปัจจุบันสะท้อนให้เห็นถึง ความต้องการที่เพิ่มขึ้นจากประชาชนและผู้เสียภาษี ในการเรียกร้องความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ที่มากขึ้นในกระบวนการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้เทศบาลจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานเชิงประสิทธิภาพ และปรับใช้แนวทางการบริหารจัดการเชิงรุกมากยิ่งขึ้น โดย Nogueira, Ribeiro และ Tavares (๒๐๒๐) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลในเกาะ São Nicolau, Cape Verde โดยใช้แบบสอบถามกับประชาชน ๗๒๓ คน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพึงพอใจ” โดยปัจจัยที่ส่งผล เชิงบวกต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ภาพลักษณ์ของเทศบาล คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานและบริการ ขึ้นพื้นฐาน รวมถึงคุณภาพชีวิตในด้านสันติภาพ การสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และความปลอดภัย ขณะที่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจ ระหว่างสองเทศบาลที่ศึกษา ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนมิได้ขึ้นกับ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการและภาพลักษณ์ขององค์กรท้องถิ่น อันเป็น ผลมาจากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการ

Piyasun thornsakul (๒๐๒๒) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งคอย โดยใช้กรอบการวัด SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย ๕ มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยเฉพาะมิติความเอาใจใส่และความมั่นใจของเจ้าหน้าที่ที่มีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับความพึงพอใจ ขณะที่มิติด้านสิ่งที่จับต้องได้ เช่น อาคารสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจในระดับรองลงมา นอกจากนี้ การวิเคราะห์เชิงสถิติยังระบุว่า ความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มีผลต่อการประเมินความพึงพอใจแตกต่างกันบางประการ งานวิจัยนี้จึงชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลควรมุ่งเน้นที่การเสริมสร้างทักษะ ความเอาใจใส่ และความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควบคู่กับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพบริการและความพึงพอใจของประชาชนในระยะยาว

Botanic และ Erdem (๒๐๒๐) ทำการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการเทศบาลโดยใช้เทคนิค fuzzy modelling ซึ่งรวมวิธี Fuzzy DEMATEL และ Fuzzy TOPSIS ร่วมกับการวิเคราะห์ทางภูมิศาสตร์ (geostatistical analysis) ในการประเมินหลังบ้านระดับครัวเรือน โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของประชาชน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการเทศบาลมีความแตกต่างกันตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์และลักษณะประชากรศาสตร์ (เช่น ระดับรายได้และการศึกษา) นอกจากนี้ บริการเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ความสะอาด การจัดการขยะ การบำรุงรักษาถนน และการให้บริการสาธารณสุขปศุสัตว์พื้นฐานได้รับการประเมินว่าอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง ในขณะที่บริการที่ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น คือบริการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการใช้ fuzzy modelling ช่วยให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของบริการที่ต้องปรับปรุงได้ดีขึ้น เนื่องจากสามารถจัดการกับความไม่แน่นอน (uncertainty) และความคิดเห็นที่ไม่ชัดเจน (fuzzy) ของผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างเหมาะสม โดยเสนอให้เทศบาลหรือผู้จัดทำบริการท้องถิ่นใช้ข้อมูลเชิงพื้นที่ ประชากรศาสตร์ร่วมกับการประเมิน fuzzy เพื่อออกแบบนโยบายปรับปรุงบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

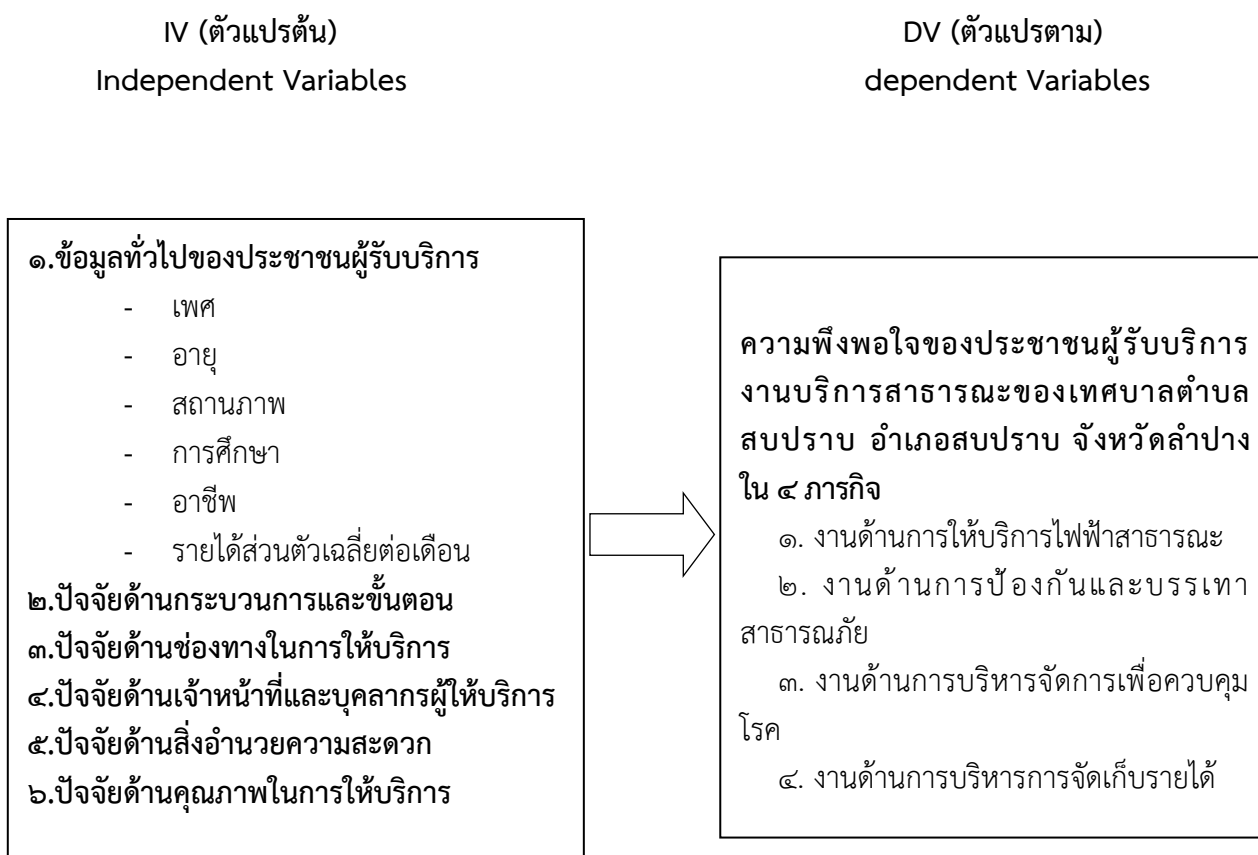
เทศบาลตำบลเมืองแกลง จังหวัดระยอง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยเก็บตัวอย่างแบบสุ่มจำนวน ๔๐๐ คน เพื่อประเมินความพึงพอใจใน ๔ ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุม ๔ กลุ่มงานบริการ ได้แก่ งานโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และสาธารณสุข ผลการสำรวจพบว่าโดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ “พอใจมากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย $\approx$ ๔.๕๕ จากจุดเต็ม ๕ ; ร้อยละ ๙๐.๙๗) โดยงานโยธามีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคืองานเทศกิจ/ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ ในรายละเอียดของแต่ละมิติ ด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มักได้รับคะแนนสูงสุด

ส่วนด้านช่องทางการให้บริการในบางงานถูกประเมินค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับมิติอื่น งานวิจัยเสนอให้เทศบาลนำผลสำรวจไปใช้ปรับปรุงบริการโดยเฉพาะในด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อย เช่น ช่องทางการให้บริการ พร้อมทั้งเน้นเพิ่มคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการโดยเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการครอบคลุมและสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน (เทศบาลตำบลเมืองแก่ง, ๒๕๖๕)

เทศบาลนครสมุทรปราการ ได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ เทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ เพื่อ (๑) ตรวจสอบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก และ (๒) เสาะหาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น งานวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชน ๔๐๐ คน ที่สุ่มตามประชากรเทศบาลนครสมุทรปราการ โดยแบบสอบถามใช้การวัดด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อประเมินถึงการรับรู้และความพึงพอใจในบริการสาธารณะที่เทศบาลจัดให้ (เช่น งานทะเบียน งานภาษี งานสาธารณสุข งานขออนุญาตปลูกสร้าง) ผลจากการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยคิดเป็นร้อยละประมาณ ๙๕.๘% เมื่อแตกย่อยตามด้านบริการ พบว่างานสาธารณสุขมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ประมาณ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๒) และงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีคะแนนเฉลี่ยเฉลี่ยที่ประมาณ ๔.๘๐ (ร้อยละ ๙๖.๐) งานทะเบียนงานด้านรายได้/ภาษีก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมากไม่ต่างกัน งานวิจัยยังได้เสนอแนะว่าเทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่ที่เป็นมิตร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อผู้รับบริการเพื่อรักษาหรือเพิ่มความพึงพอใจในระยะยาว (เทศบาลนครสมุทรปราการ, ๒๕๖๕)

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีวิธีการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนผ่านงานบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบในการศึกษาให้สมบูรณ์ และการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยรวบรวมข้อมูลในภาคสนาม ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง สามารถแสดงรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ วิธีการศึกษา

๓.๑.๑ การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนผ่านงานบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบในการศึกษาให้สมบูรณ์

๓.๑.๒ การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลในภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยมีประเด็นความพึงพอใจการให้บริการประชาชนใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๔ การกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ได้แก่

๑. งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรค
๔. งานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสบปราบ ทั้งสิ้นมีจำนวน ๕,๒๓๔ คน การสุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) มีการพิจารณาอัตราส่วนของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง จากจำนวน ๔ การกิจ ด้วยสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่มีระดับความเชื่อมั่น ๐.๙๕

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนด

เท่ากับ $+ / - 0.05$ ที่มีระดับความเชื่อมั่น ๐.๙๕

ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสบปราบ ซึ่งได้รับบริการจากเทศบาลตำบลสบปราบ

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{5,234}{1 + 5,234 (0.05)^2} = 371.60 \text{ คน}$$

ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้จากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่คำนวณออกมาได้จำนวน ๓๗๑.๖๐ กลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง เพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านหลาย	๖๓๙	๑๒.๒๑	๔๙
หมู่ที่ ๒ บ้านสบปราบเหนือ	๖๗๗	๑๒.๙๓	๕๒
หมู่ที่ ๓ บ้านวังพร้าว	๘๘๗	๑๖.๙๔	๖๘
หมู่ที่ ๗ บ้านสบเรียง	๗๑๒	๑๓.๖๐	๕๔
หมู่ที่ ๘ บ้านหลายฮ้องปู่	๗๑๗	๑๓.๗๐	๕๕
หมู่ที่ ๑๓ บ้านหลายเหนือพัฒนา	๙๓๔	๑๗.๘๔	๗๑
หมู่ที่ ๑๔ บ้านสบปราบใต้	๖๖๘	๑๒.๗๘	๕๑
รวม	๕,๒๓๔	๑๐๐.๐	๔๐๐

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนดังนี้

๑) ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนผ่านงานบริการสาธารณะต่าง ๆ

๒) นำข้อมูลต่าง ๆ และแนวคิดที่รวบรวม มาวิเคราะห์ สรุป เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจครั้งนี้

๓) สร้างเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ศึกษาข้อมูลในเชิงปริมาณ และนำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะด้าน จำนวน ๓ ท่าน เพื่อทำการแก้ไขปรับปรุง ปรับเพื่อความเหมาะสมของเนื้อหา (Content Validity) ก่อนที่จะเก็บข้อมูล

๔) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปสอบถาม (Pre - test) เป็นการทดสอบเครื่องมือเพื่อตรวจสอบความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายในของข้อคำถามในการสำรวจครั้งนี้

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถามมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด เพื่อตอบคำถามในประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยแบบสอบถามจะประกอบไปด้วย ๓ ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ สอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เป็นการสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง มีประเด็นความพึงพอใจการให้บริการประชาชนใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โดยครอบคลุม ๔ การกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ได้แก่

๑. งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรค
๔. งานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้

มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบไลเกิร์ต (Likert's Scale) โดยแบบระดับการวัดออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

๓.๔ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
๒. ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปร
๓. ข้อมูลจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผ่านการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอเนื้อหาแบบบรรยายพรรณนา

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้รับผิดชอบหรือประสาน ดูแลโครงการบริการสาธารณะต่าง ๆ
๒. ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง
๓. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และเตรียมแบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำเสนอในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากที่สุด	๕	คะแนน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก	๔	คะแนน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับปานกลาง	๓	คะแนน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับน้อย	๒	คะแนน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับน้อยที่สุด	๑	คะแนน

การแปลความหมาย

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๔.๕๐ - ๕.๐๐	มากที่สุด	๙๐ - ๑๐๐
๓.๕๐ - ๔.๔๙	มาก	๗๐ - ๘๙
๒.๕๐ - ๓.๔๙	ปานกลาง	๕๐ - ๖๙
๑.๕๐ - ๒.๔๙	น้อย	๓๐ - ๔๙
๑.๐๐ - ๑.๔๙	น้อยที่สุด	๐ - ๒๙

ระดับคะแนนการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรค
๔. งานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น
- ๔.๒ ข้อมูลทั่วไป
- ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสบปราบ
- ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสบปราบ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

		n = ๔๐๐	
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ			
นานๆ ครั้ง		๒๑๒	๕๓.๐๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน		๗๒	๑๘.๐๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน		๔๘	๑๒.๐๐
มากที่สุดกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป		๖๘	๑๗.๐๐
๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ			
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.		๓๐๘	๗๗.๐๐
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.		๓๒	๘.๐๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.		๕๖	๑๔.๐๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ		๔	๑.๐๐
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ		-	-

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสบปราบ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐ ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๔	๔๖.๐๐
หญิง	๒๑๖	๕๔.๐๐
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๖	๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๐	๑๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑๒	๒๘.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐๔	๒๖.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐๘	๒๗.๐๐
๓. สถานภาพ		
โสด	๖๐	๑๕.๐๐
สมรส	๓๓๖	๘๔.๐๐
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๔	๑.๐๐
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๒๔	๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๘	๑๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๖๘	๔๒.๐๐
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๗๖	๑๙.๐๐
ปริญญาตรี	๖๔	๑๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
๕. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๐	๕.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๕๒	๑๓.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	๒.๐๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๐๔	๒๖.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๖๐	๑๕.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๐๔	๒๖.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๔๘	๑๒.๐๐
ว่างงาน	-	-
อื่นๆ	๔	๑.๐๐
๖. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๕๖	๓๙.๐๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๒๐	๕๕.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๖	๔.๐๐
มากที่สุดกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๘	๒.๐๐

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสบปราบ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสบปราบ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบ ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
๒. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรค
๔. งานด้านการบริหารการบริการการจัดเก็บรายได้

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบำรุงไฟฟ้าแสงสว่างในทางสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลสบปราบ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไฟฟ้า
สาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนการแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๘๗	๐.๓๙	มากที่สุด
๒ การดำเนินการแก้ไข/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนด	๔.๘๒	๐.๔๓	มากที่สุด
๓ ระยะเวลาในการดำเนินการซ่อมบำรุงมีความเหมาะสม	๔.๘๐	๐.๔๔	มากที่สุด
๔ การแจ้งข้อมูลความคืบหน้าเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงมีความโปร่งใส	๔.๗๕	๐.๔๗	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๗๘	๐.๔๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ของหน่วยงาน	๔.๘๐	๐.๔๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานพบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนการแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๓๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ การดำเนินการแก้ไข/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ ระยะเวลาในการดำเนินการซ่อมบำรุงมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๔) และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การแจ้งข้อมูลความคืบหน้าเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงมีความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๗)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไฟฟ้า
สาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)	๔.๖๙	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๗๘	๐.๔๖	มากที่สุด
๓ การตอบสนองต่อการแจ้งปัญหาเข้าถึงง่าย ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวดเร็วและทันเวลา	๔.๗๕	๐.๔๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับ
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๖) รองลงมาคือข้อที่ ๓ การตอบสนองต่อ
การแจ้งปัญหาเข้าถึงง่าย ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ
เท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความ พึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการ
น้อยสุดคือ ข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไฟฟ้า
สาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าและ แสงสว่างได้อย่างเหมาะสมเช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๘๑	๐.๔๔	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว	๔.๘๑	๐.๔๔	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใสและมีความรับผิดชอบ	๔.๘๑	๐.๔๔	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๔๑) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่
กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่
ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่
มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าและแสงสว่างได้อย่างเหมาะสมเช่น ตอบคำถาม ชี้แจง
ข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวก
รวดเร็ว และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใสและมีความรับผิดชอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๔)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๘๐	๐.๔๗	มากที่สุด
๒ พื้นที่หรือจุดบริการที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกต่อการเข้าถึงของประชาชน	๔.๗๘	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีประสิทธิภาพ	๔.๘๐	๐.๔๗	มากที่สุด
๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการซ่อมแซม/ บำรุงไฟฟ้าแสงสว่างในทางสาธารณะ	๔.๘๐	๐.๔๗	มากที่สุด
๕ การจัดการด้านความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงมีความเหมาะสม	๔.๘๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๖ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการซ่อมแซม/ บำรุงไฟฟ้าแสงสว่างในทางสาธารณะ	๔.๘๑	๐.๔๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๕ การจัดการด้านความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๖ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการซ่อมแซม/ บำรุงไฟฟ้าแสงสว่างในทางสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๖) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ข้อที่ ๓ มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีประสิทธิภาพ และข้อที่ ๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการซ่อมแซม/ บำรุงไฟฟ้าแสงสว่างในทางสาธารณะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ พื้นที่หรือจุดบริการที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกต่อการเข้าถึงของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๘)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไฟฟ้า
สาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบล สบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ งานบริการด้านการไฟฟ้าและแสงสว่างสาธารณะ ที่ได้รับการซ่อมแซมในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ มีมาตรฐาน คุณภาพดีและใช้งานได้จริง	๔.๘๗	๐.๓๙	มากที่สุด
๒ การแก้ไขปัญหาการชำรุดของไฟฟ้าและแสงสว่าง มีความรวดเร็ว ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่	๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ งานบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่างช่วยเพิ่มความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกในการใช้ทางสาธารณะ	๔.๘๒	๐.๔๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับ
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๓ (S.D. ๐.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ งานบริการด้านการไฟฟ้าและแสงสว่างสาธารณะ
ที่ได้รับการซ่อมแซมในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ มีมาตรฐาน คุณภาพดีและใช้งานได้จริง
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๓๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ งานบำรุงไฟฟ้าและ
แสงสว่างช่วยเพิ่มความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกในการใช้ทางสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการ
ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๒ การแก้ไขปัญหาการชำรุดของไฟฟ้าและแสงสว่าง มีความรวดเร็ว
ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๕)

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสบปราบ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีการวางแผนป้องกันภัย ระบบความพร้อมของบุคลากร ยุทโธปกรณ์ และงบประมาณที่เหมาะสม	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ความรวดเร็วในการมาถึงที่เกิดเหตุ และความปลอดภัยในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ การอพยพและช่วยเหลือผู้ประสบภัย หรือผู้ป่วยมีความรวดเร็วและถูกต้องตามขั้นตอนและหลักการ	๔.๗๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๒	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๗๗	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีการวางแผนป้องกันภัย ระบบความพร้อมของบุคลากร ยุทโธปกรณ์ และงบประมาณที่เหมาะสม และข้อที่ ๒ ความรวดเร็ว ในการมาถึงที่เกิดเหตุ และความปลอดภัยในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ การอพยพและช่วยเหลือผู้ประสบภัย หรือผู้ป่วยมีความรวดเร็วและถูกต้องตามขั้นตอนและหลักการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๙)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ โทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายและสะดวก	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่มีวันหยุด	๔.๗๒	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) และข้อที่ ๒ โทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายและสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่มีวันหยุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๙)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๖๔	๐.๔๗	มากที่สุด
๒ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๖	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ การให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๔	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และข้อที่ ๕ การให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๒ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๑ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๗)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ รถให้บริการ สะอาดและพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือ มีเพียงพอ ได้มาตรฐานและทันสมัย	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ความถูกต้องในการสื่อสาร ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นมีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ สะดวกรวดเร็ว	๔.๗๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ มีการฝึกอบรม ซ้อมแผน และการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนอย่างทั่วถึง	๔.๘๖	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีการฝึกอบรม ซ้อมแผน และการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ รถให้บริการ สะอาดและพร้อมให้บริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน และข้อที่ ๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือ มีเพียงพอ ได้มาตรฐานและทันสมัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ความถูกต้องในการสื่อสาร ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นมีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนได้รับการบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น ระยะเวลาการเข้าถึงผู้ประสบภัย, มีความถูกต้องในการช่วยเหลือ และการบำบัดฟื้นฟู	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม	๔.๗๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ การให้บริการการจัดการเชื้อเพลิงและฝุ่นละออง PM ๒.๕ ช่วยลดผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมได้อย่างชัดเจน	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลสบปราบกับประชาชนในพื้นที่	๔.๗๘	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การให้บริการการจัดการเชื้อเพลิงและฝุ่นละออง PM ๒.๕ ช่วยลดผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ประชาชนได้รับการบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น ระยะเวลาการเข้าถึงผู้ประสบภัย, มีความถูกต้องในการช่วยเหลือ และการบำบัดฟื้นฟู มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม และข้อที่ ๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลสบปราบกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๕๐)

๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลสบปราบ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนการเข้ารับบริการ/ขอความช่วยเหลือมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๗๑	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ กระบวนการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคมีความเหมาะสมและไม่ซับซ้อน	๔.๗๑	๐.๔๖	มากที่สุด
๓ ระยะเวลาในการดำเนินงานด้านควบคุมโรคเป็นไปอย่างเหมาะสม	๔.๗๑	๐.๔๗	มากที่สุด
๔ มีการติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งข้อมูลต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง	๔.๖๙	๐.๔๕	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๖๙	๐.๔๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนการเข้ารับบริการ/ขอความช่วยเหลือมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ข้อที่ ๒ กระบวนการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคมีความเหมาะสมและไม่ซับซ้อน และข้อที่ ๓ ระยะเวลาในการดำเนินงานด้านควบคุมโรคเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๕, ๐.๔๖, ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน น้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งข้อมูลต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๕)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ /ศูนย์บริการประชาชน)	๔.๖๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ / นอกสถานที่อย่างเป็นทางการ ระบบและรวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ /ศูนย์บริการประชาชน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความ พึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ / นอกสถานที่อย่างเป็นทางการ ระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๕๔)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๘๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๖	๐.๕๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๘ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๕๓)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานและศูนย์บริการประชาชน	๔.๗๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๗๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ ความเพียงพอและความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการควบคุมโรค (เช่น เครื่องพ่นหมอกควัน, อุปกรณ์ตรวจวัด)	๔.๗๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ความเพียงพอในการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุป้องกันโรค เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ	๔.๘๐	๐.๔๘	มากที่สุด
๕ ความปลอดภัยและมาตรการที่ใช้คุ้มครองประชาชนในระหว่างปฏิบัติงาน	๔.๘๐	๐.๔๘	มากที่สุด
๖ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ หลากหลายรูปแบบ	๔.๘๐	๐.๔๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๔ ความเพียงพอในการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุป้องกันโรค เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ ข้อที่ ๕ ความปลอดภัยและมาตรการที่ใช้คุ้มครองประชาชนในระหว่างปฏิบัติงาน และข้อที่ ๖ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ หลากหลายรูปแบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานและศูนย์บริการประชาชน ข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อที่ ๓ ความเพียงพอและความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการควบคุมโรค (เช่น เครื่องพ่นหมอกควัน, อุปกรณ์ตรวจวัด) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๕๐)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลสบปราบมากยิ่งขึ้น	๔.๗๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๒ ประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหา (ลดการแพร่ระบาดได้จริง)	๔.๗๗	๐.๕๕	มากที่สุด
๓ การป้องกันและควบคุมโรคเป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อเกิดขึ้นในชุมชนหรือเกิดขึ้นน้อยมาก	๔.๘๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๔ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อเทศบาลตำบลสบปราบในการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย	๔.๗๘	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การป้องกันและควบคุมโรคเป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อเกิดขึ้นในชุมชนหรือเกิดขึ้นน้อยมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อเทศบาลตำบลสบปราบในการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๒ ประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหา (ลดการแพร่ระบาดได้จริง) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๑ ระบบให้บริการงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลสบปราบมากยิ่งขึ้น มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๓)

๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสบปราบมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลสบปราบ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนการติดต่อและชำระภาษีมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๘๒	๐.๔๓	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๔	มากที่สุด
๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี (เช่น กำหนดเวลา อัตราภาษี เอกสารที่ใช้) มีความรวดเร็วและชัดเจน	๔.๘๑	๐.๔๔	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔.๗๕	๐.๔๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๘๐	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานพบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนการติดต่อและชำระภาษีมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๓) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ และข้อที่ ๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี (เช่น กำหนดเวลา อัตราภาษี เอกสารที่ใช้) มีความรวดเร็วและชัดเจนซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๔) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๗)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหาร การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	๔.๗๘	๐.๔๖	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็น ระบบและรวดเร็ว	๔.๘๕	๐.๔๑	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มา รับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วย ตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการ สามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๗๘	๐.๔๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๔๑) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๖)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหาร การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้	๔.๘๗	๐.๓๙	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๑	๐.๔๔	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๒	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๓	๐.๔๒	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๓๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๘๓ (S.D. ๐.๔๒) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๗)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหาร การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๔.๗๔	๐.๔๘	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับ บริการ	๔.๘๑	๐.๔๔	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๔๑	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้ และทำความเข้าใจ หลากหลายรูปแบบ	๔.๘๔	๐.๔๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๐.๔๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจหลากหลายรูปแบบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๔๑) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๔) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๘)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหาร การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านรายได้และภาษีในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลสบปราบมากยิ่งขึ้น	๔.๘๑	๐.๔๔	มากที่สุด
๒ เทศบาลตำบลสบปราบสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น	๔.๗๕	๐.๔๗	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลสบปราบมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม และการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด
๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษี และค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านรายได้และภาษีในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลสบปราบมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลสบปราบมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม และการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ และข้อที่ ๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลสบปราบสามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๗)

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

๔.๔.๑) ข้อคิดเห็น / ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาล ตำบลสบปราบ

- อยากให้มีการบริหารจัดการขยะ มีการวางระบบของจุดทิ้งขยะในแต่ละจุดและ
การป้องกันไม่ให้น้ำเสียไหลออกมาจากรถเก็บขนขยะ

- ความต้องการให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสบปราบ รวมทั้งพนักงาน
เทศบาลตำบลสบปราบ ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่าง ๆ และหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบ
ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ทั่วถึง บริการด้วยความรวดเร็ว มีระบบที่ดีและ
มีความต่อเนื่อง

๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล ตำบลสบปราบ

๑. การแก้ไขปัญหาขยะในพื้นที่ควรต้องทำแบบบูรณาการ และเน้นความยั่งยืน คือ

(๑) ลดปริมาณขยะตั้งแต่ต้นทาง (ส่งเสริมการใช้ซ้ำ / สนับสนุนร้านค้าที่ลดใช้
พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง / รณรงค์ให้ชุมชนคัดแยกตั้งแต่บ้าน)

(๒) ระบบคัดแยกและจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ (จัดถังขยะแยกประเภท
ที่เพียงพอและใช้งานง่าย / มีระบบเก็บรวบรวมตามประเภท / ทำศูนย์คัดแยกขยะขององค์กรเพื่อ
รีไซเคิลและลดปริมาณที่ต้องฝังกลบ)

(๓) การจัดการขยะอินทรีย์ (ส่งเสริมการทำปุ๋ยหมัก / ทำโครงการ “ธนาคาร
ขยะอินทรีย์” / นำเศษอาหารไปทำ ก๊าซชีวภาพ (Biogas) ใช้ผลิตพลังงานในโรงเรียนหรือ
ศูนย์ชุมชน)

(๔) การรีไซเคิลและเศรษฐกิจหมุนเวียน (จัดทำ “ธนาคารขยะรีไซเคิล” /
เชื่อมโยงกับภาคเอกชน/โรงงานรีไซเคิล / สนับสนุนผู้ประกอบการท้องถิ่นที่นำขยะกลับมาแปรรูป
เป็นสินค้าใหม่)

(๕) การจัดการขยะอันตรายและขยะพิเศษ (จัดจุดรับแยก / ทำโครงการ
คืนซากอิเล็กทรอนิกส์)

(๖) การฝังกลบและกำจัดอย่างถูกหลัก (หากต้องฝังกลบ ต้องใช้ระบบ
Sanitary Landfill / ศึกษาศึกษาเทคโนโลยีใหม่ เช่น เตาเผาขยะพลังงาน)

(๗) การมีส่วนร่วมของประชาชน (ทำโครงการอบรม/เวิร์กช็อป การคัดแยก
ขยะในโรงเรียน ชุมชน วัด / ใช้ระบบ “ขยะแลกแต้ม” หรือ “ขยะแลกค่าน้ำค่าไฟ” เพื่อจูงใจ /
ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาสาสมัครสิ่งแวดล้อมในชุมชน)

(๘) มาตรการทางนโยบายและกฎหมายท้องถิ่น (ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น เรื่องการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง / มีค่าธรรมเนียมเก็บขยะตามปริมาณ สร้างพันธมิตรกับภาคเอกชน ในการบริหารจัดการ

(๙) การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม (ใช้แอปพลิเคชันหรือ QR Code แจ้งวันเก็บขยะ / ติดตั้งถังขยะอัจฉริยะ / เก็บข้อมูลปริมาณขยะเพื่อวางแผนระยะยาว)

(๑๐) การสื่อสารและสร้างวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อม (ทำกิจกรรม “ชุมชน ปลอดขยะ” หรือ “Zero Waste” / สร้างเครือข่ายโรงเรียนสีเขียว วัดปลอดขยะ ตลาดนัดสีเขียว / ใช้สื่อออนไลน์ สื่อท้องถิ่น สร้างความตระหนักรู้ต่อเนื่อง)

๒. ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสบปราบ ทั้งการดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าที่ขึ้นสูง บริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากที่สุดขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองขนาดเล็ก ในอากาศ (PM ๒.๕) หรือทำการฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสาน ประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้าง ความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง ในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่ มากขึ้น

๓. ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน - หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ให้ความสำคัญของผู้ประสบปัญหาในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกัน ควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

๔. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกัน อย่างยั่งยืน

๕. ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสบปราบ รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบล สบปราบ ควรลงพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและ ทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับ การลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบแพลตฟอร์ม ON - LINE ต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนาต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่าง ๆ ของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

๖. เทศบาลตำบลสบปราบ ควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ, ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทำการทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ แต่ละช่องทาง เพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานให้หลากหลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล เพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสบปราบ โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะให้บริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันนอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่าง ๆ ที่จะให้บริการประชาชน สร้างพฤติกรรมการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงาน/เจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมา ด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ เต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน อย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

๗. เทศบาลตำบลสบปราบ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสบปราบให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า และการให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๖). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๗). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๘). แผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑). กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- เทศบาลตำบลเมืองแกลง. (๒๕๖๕). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕. เทศบาลตำบลเมืองแกลง. https://www.muangklang.com/NewWebsite/ITA๖๖/๐%๒๐๑๗.pdf?utm_source=chatgpt.com
- เทศบาลนครสมุทรปราการ. (๒๕๖๕). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕. สืบค้นจาก <https://www.samutprakancity.go.th/uploads/files/original/รายงานความพึงพอใจผู้รับบริการ%๒๐ปีงบประมาณ๒๕๖๕.pdf>
- ศุภชัย ศรีหล้า. (๒๕๕๙). *การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ปัญหาและแนวทางการพัฒนา*. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๑๒(๑), ๔๕-๖๓.
- ศุภรัตน์, พ., และ ชินวัฒน์, ก. (๒๕๖๔). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลนครในเขตเมืองใหญ่. *วารสารการบริหารจัดการท้องถิ่น*, ๑๒(๓), ๔๕-๖๓.
- สุรัชย์, จ., และ นันทา, อ. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาตำบลบ้านใหม่ จังหวัดอยุธยา. *วารสารท้องถิ่นศึกษา*, ๘(๑), ๓๙-๕๒.
- สุศักดิ์, ท., และ มณี, ส. (๒๕๖๓). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิจัยท้องถิ่น*, ๑๐(๑), ๕๙-๗๔.
- เสน่ห์ จามริก. (๒๕๔๐). *แนวคิดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมกับการพัฒนาประชาสังคม*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI).
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๖๒*.
- อภิญญา เกษมวิลาศ. (๒๕๖๐). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมมาร สยามวาลา. (๒๕๔๑). *ปฏิรูปการคลังท้องถิ่น: รากฐานของการกระจายอำนาจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Arnstein, S. R. (๑๙๖๙). **A ladder of citizen participation**. Journal of the American Institute of Planners, ๓๕(๔), ๒๑๖-๒๒๔.
- Bostanci, B., & Erdem, N. (๒๐๒๐). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. Socio-Economic Planning Sciences, ๖๙, ๑๐๐๗๕๕.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (๒๐๑๕). **The new public service: Serving**, not steering (๓rd ed.). Routledge.
- Hood, C. (๑๙๙๑). **A public management for all seasons? *Public Administration***, ๖๙(๑), ๓-๑๙.
- Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (๒๐๑๑). Municipal service quality and citizen satisfaction in southern Thailand. Journal of Public Administration and Governance, ๑(๑), Article ๗๑๗.
- Nogueira, S. P., Ribeiro, N. A., & Tavares, V. V. S. (๒๐๒๐). Determinant Factors of Citizens' Satisfaction with Municipal Services: The Case of Municipalities on the Island of São Nicolau. In ๓๕th IBIMA Conference: Vision ๒๐๒๕: Education Excellence and Management of Innovations Through Sustainable Economic Competitive Advantage (pp. ๑๐๓๐๗-๑๐๓๑๖).
- Oliver, R. L. (๑๙๘๐). **A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions**. *Journal of Marketing Research*, ๑๗(๔), ๔๖๐-๔๖๙.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (๑๙๘๕). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*, ๔๙(๔), ๔๑-๕๐.
- Pateman, C. (๑๙๗๐). **Participation and democratic theory**. Cambridge University Press.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (๑๙๙๐). **The motivational bases of public service**. *Public Administration Review*, ๕๐(๓), ๓๖๗-๓๗๓.
- Peters, B. G. (๒๐๐๕). **Institutional theory in political science: The "new institutionalism"** (๒nd ed.). Continuum.
- Piyasunthornsakul, P. (๒๐๒๒). Evaluating the citizen satisfaction on service quality using the SERVQUAL model: The case of Kaeng Khol Municipality, Thailand. International Journal of Business and Economic Affairs, ๗(๑), ๑-๑๒.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Rondinelli, D. A. (๑๙๘๑). **Government decentralization in comparative perspective: Theory and practice in developing countries.** *International Review of Administrative Sciences*, ๔๗(๒), ๑๓๓-๑๔๕.
- Shahzada, N., Panezai, S., & Kakar, A. (๒๐๒๔). Citizen satisfaction with municipal services: A meta-analysis. *Global Research in Fundamental and Social Sciences*, ๑(๑), ๖๔-๘๐.
- Thuynak, O., Pathomsirikul, Y., Saijam, R., Sanson, R., & Thongyindee, P. (๒๐๒๕). Trends in performance outcomes based on success indicators for public service delivery of municipalities in Pathum Thani Province. *Eau Heritage Journal Social Science and Humanities*, ๑๕(๒).
- Tiebout, C. M. (๑๙๕๖). **A pure theory of local expenditures.** *Journal of Political Economy*, ๖๔(๕), ๔๑๖-๔๒๔.

คณะผู้ดำเนินงาน

ที่ปรึกษา

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทธารักษ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศธร คำใจหนัก รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและบริการวิชาการ
๓. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๔. เทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

คณะทำงาน

- | | | |
|--|-----------------|----------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.เสาวรีย์ | บุญสา | หัวหน้าผู้วิจัยฯ |
| ๒. อาจารย์นิศาชล | พรมดี | ผู้วิจัยฯ |
| ๓. นางสาวปาริชาติ | ชัยยะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๔. นางสาวศันสนีย์ | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๕. นายณัฐพงศ์ | ยิชัย | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๖. นายเกียรติศักดิ์ | บุญยาทราย | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๗. นายกิตติโชค | สุริยะใจ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๘. นางสาวแสงระวี | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๙. นางสาวอรวัลย์ | เลิศนวัตกรรม | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๐. นายกิติภณ | ขอนแก่น | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๑. นายก่อเกียรติการ | จิกัน | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๒. นายยุทธภูมิ | ศักดิ์คงนันทกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๓. นายโยเซฟ | อัคระวุฒิคุณ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๔. นางสาวนิตา | หอมดอก | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๕. นางสาวณิชารีย์ | จุลศรี | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๖. นายพิภพ | อินตะปอก | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๗. นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง | | ลงพื้นที่เก็บข้อมูลฯ |

ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
เทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง



หมายเหตุ : เนื่องจากเกิดข้อจำกัดในเรื่องของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ถูกสร้างมาเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของทุกคน ทำให้บางพื้นที่ที่ไม่ได้รับความยินยอมในการถ่ายภาพประกอบการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การเผยแพร่ภาพใด ๆ ควรระมัดระวังและปฏิบัติตามพ.ร.บ.ฯ)

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
เทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง



หมายเหตุ : เนื่องจากเกิดข้อจำกัดในเรื่องของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ถูกสร้างมาเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของทุกคน ทำให้บางพื้นที่ไม่ได้รับความยินยอมในการถ่ายภาพประกอบการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การเผยแพร่ภาพใด ๆ ควรระมัดระวังและปฏิบัติตามพ.ร.บ.ฯ)

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ
อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ท่านต้องการหรือ
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- | | |
|--|--|
| ☐ นานๆ ครั้ง | ☐ จำนวน ๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน |
| ☐ จำนวน ๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน | ☐ มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป |

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- | | |
|--|---|
| ☐ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น. | ☐ เวลา ๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น. |
| ☐ เวลา ๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น. | ☐ เวลา ๑๔.๐๑ น. - ๑๖.๓๐ น. |
| ☐ นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ | |

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ท่านต้องการหรือ
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ อายุไม่เกิน ๒๐ ปี ☐ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี
☐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ☐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี
☐ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ☐ อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ ☐ พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ ☐ เกษตรกร / ประมง
☐ ว่างาน ☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท
 ☐ ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท
☐ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท
 ☐ มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน

- ☐ หมู่ที่ ๑ บ้านหล่าย
 ☐ หมู่ที่ ๒ บ้านสบปราบ
☐ หมู่ที่ ๒ บ้านวังพร้าว
 ☐ หมู่ที่ ๗ บ้านสบเรียง
☐ หมู่ที่ ๘ บ้านหล่ายฮ่องปู้
 ☐ หมู่ที่ ๑๓ บ้านหล่ายเหนือพัฒนา
☐ หมู่ที่ ๑๔ บ้านสบปราบใต้

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

หัวข้อประเมิน งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนการขอรับบริการ / การแจ้งซ่อมมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๑.๒ ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข/ซ่อมแซมเป็นไปตามที่กำหนด					
๑.๓ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ					
๑.๔ ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการให้บริการ และการจัดสรรงบประมาณสำหรับการบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ มีความเหมาะสม					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ การตอบสนองต่อการแจ้งปัญหาเข้าถึงง่าย ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวดเร็วและทันเวลา					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าและแสงสว่างได้อย่างเหมาะสมเช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใสและมีความรับผิดชอบ					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๒ พื้นที่หรือจุดบริการที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกต่อการเข้าถึงของประชาชน					
๔.๓ มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีประสิทธิภาพ					
๔.๔ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการซ่อมแซม/ บำรุงไฟฟ้าแสงสว่างในทางสาธารณะ					
๔.๕ การจัดการด้านความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงมีความเหมาะสม					
๔.๕ มีการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไป-มาของประชาชนระหว่างที่มีการซ่อมแซม/ บำรุงไฟฟ้าแสงสว่างในทางสาธารณะ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ งานบริการด้านการไฟฟ้าและแสงสว่างสาธารณะที่ได้รับการซ่อมแซมในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ มีมาตรฐาน คุณภาพดีและใช้งานได้จริง					
๕.๒ การแก้ไขปัญหาการชำรุดของไฟฟ้าและแสงสว่าง มีความรวดเร็ว ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่					
๕.๓ งานบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่างช่วยเพิ่มความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกในการใช้ทางสาธารณะ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ มีการวางแผนป้องกันภัย ระบบความพร้อมของบุคลากร ยุทโธปกรณ์ และงบประมาณที่เหมาะสม					
๑.๒ ความรวดเร็วในการมาถึงที่เกิดเหตุ และความปลอดภัยในการให้บริการ					
๑.๓ การอพยพและช่วยเหลือผู้ประสบภัย หรือผู้ป่วยมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามขั้นตอนและหลักการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)					
๒.๒ โทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายและสะดวก					
๒.๓ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่มีวันหยุด					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๓.๒ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ การให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงาน เหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน					
๔.๒ รถให้บริการ สะอาดและพร้อมให้บริการอยู่เสมอ					
๔.๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือ มีเพียงพอ ได้มาตรฐานและทันสมัย					
๔.๔ ความถูกต้องในการสื่อสาร ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นมีระบบ การประสานงานที่เป็นระบบ สะดวกรวดเร็ว					
๔.๕ มีการฝึกอบรม ช่อมแผน และการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนอย่าง ทั่วถึง					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ประชาชนได้รับบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น ระยะเวลาการเข้าถึงผู้ประสบภัย, มี ความถูกต้องในการช่วยเหลือ และการบำบัดฟื้นฟู					
๕.๒ ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและ ครอบคลุม					
๕.๓ การให้บริการการจัดการเชื้อเพลิงและฝุ่นละออง PM ๒.๕ ช่วย ลดผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมได้อย่างชัดเจน					
๕.๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาล ตำบลสบปราบกับประชาชนในพื้นที่					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรค	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนการเข้ารับบริการ/ขอความช่วยเหลือมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๑.๒ กระบวนการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคมีความเหมาะสม และไม่ซับซ้อน					
๑.๓ ระยะเวลาในการดำเนินงานด้านควบคุมโรคเป็นไปอย่าง เหมาะสม					
๑.๔ มีการติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งข้อมูลต่อประชาชนอย่าง ต่อเนื่อง					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความ คิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ /ศูนย์บริการประชาชน)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ / นอกสถานที่อย่างเป็น ระบบและรวดเร็ว					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานและศูนย์บริการประชาชน					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ ความเพียงพอและความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการควบคุม โรค (เช่น เครื่องพ่นหมอกควัน, อุปกรณ์ตรวจวัด)					
๔.๔ ความเพียงพอในการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุป้องกันโรค เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ					
๔.๕ ความปลอดภัยและมาตรการที่ใช้คุ้มครองประชาชนในระหว่าง การปฏิบัติงาน					
๔.๖ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำ ความเข้าใจ หลากหลายรูปแบบ					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรค	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ระบบให้บริการงานด้านการบริหารจัดการเพื่อควบคุมโรคในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลสบปราบมากยิ่งขึ้น					
๕.๒ ประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหา (ลดการแพร่ระบาดได้จริง)					
๕.๓ การป้องกันและควบคุมโรคเป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อเกิดขึ้นในชุมชนหรือเกิดขึ้นน้อยมาก					
๕.๔ ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อเทศบาลตำบลสบปราบในการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน					
๑.๑ ขั้นตอนการติดต่อและชำระภาษีมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา					
๑.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ					
๑.๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับภาษี (เช่น กำหนดเวลา อัตราภาษี เอกสารที่ใช้) มีความรวดเร็วและชัดเจน					
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ					
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ)					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
๒.๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว					
๒.๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code					

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสบปราบ (ต่อ)

หัวข้อประเมิน งานด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	พอใจ มาก (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้					
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๓.๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๔.๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการ ให้บริการ					
๔.๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำ ความเข้าใจ หลากหลายรูปแบบ					
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๕.๑ ระบบให้บริการงานด้านรายได้และภาษีในพื้นที่ได้รับการ ปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของ เทศบาลตำบลสบปราบมากยิ่งขึ้น					
๕.๒ เทศบาลตำบลสบปราบสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น					
๕.๓ เทศบาลตำบลสบปราบมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมิน ภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม และการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้					
๕.๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบได้รับทราบและเห็น ความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

๔.๒ โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

...ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ..

... มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง....