

คำแถลง

ตามที่เทศบาลตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัย
นครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลตลาด ประจำปีงบประมาณ 2566 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลาย
ฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา
ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์
ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
สมาชิกหัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้
ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2566

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบอง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบอง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าบอง 10,648 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 8 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

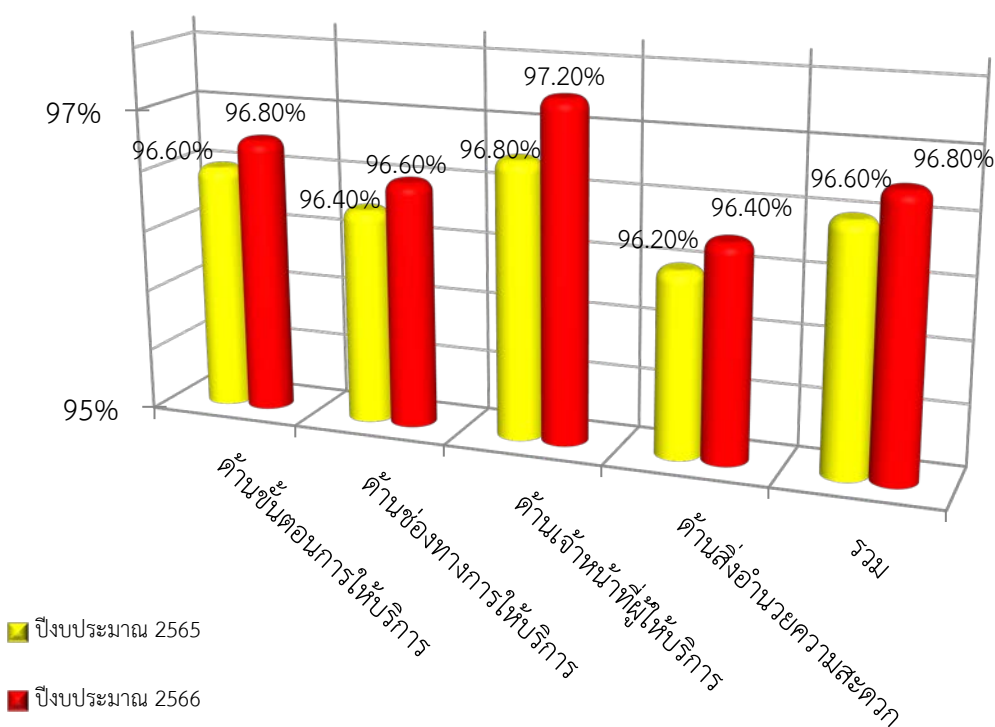
ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.00) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 30.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 68.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 41.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 48.00) ส่วนมากใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ 19.50) และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าบองส่วนใหญ่จากจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบองอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าบองอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	96.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	10
รวม	4.84	96.80	10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดจะเห็นว่าเทศบาลตำบลลาด มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ดังภาพที่ 4.8



การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการผู้รับบริการพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

2) งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

3) งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร ผู้รับบริการพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

4) งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผู้รับบริการพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดแยกตามงานสำคัญ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงาน พบว่า พึงพอใจงานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. งานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ	96.60	10
2. งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	96.80	10
3. งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	96.60	10
4. งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	96.80	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.70	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลตำบลตลาด ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปให้บริการ

งานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยผู้พิการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีการให้บริการที่ดี แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มีอายุเข้าเกณฑ์ผู้สูงอายุ เตรียมยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยผู้พิการ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย ผู้ใหญ่บ้าน หรือ ผ่านทาง อสม. โดยมีการตรวจเยี่ยมประชาชนทุกเดือน การประชุมประจำเดือน หรือ ผ่านช่องทางออนไลน์ ต่างๆ เป็นต้น ทำให้ทราบข้อมูลการยื่นคำร้องและเตรียมตัวได้ทัน นอกจากนี้ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ เทศบาลยังจัดให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุ โดยเทศบาลเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงาน มีผู้สูงอายุสนใจเข้าร่วมกิจกรรม และรอกำหนดการที่จะสมัครเข้าเรียนในปีถัดไป ผู้สูงอายุที่เคยเข้าเรียน ฟังพอใจ และยังอยากเข้ากิจกรรมอีกครั้ง เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมาเป็นช่วงการระบาดของโควิด-19

งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เทศบาลมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับอัตราการจ่ายภาษี กำหนดการจ่ายภาษี ผ่านช่องทางต่างๆ ผู้ใหญ่บ้าน การประชุมประจำเดือน หรือ ผ่านสื่อออนไลน์ ต่างๆ เป็นต้น จากนั้นจะมีจดหมายหรือเอกสารแจ้งให้ประชาชนทราบ เพื่อไปชำระภาษีตามกำหนดเวลา

งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร การให้บริการ เทศบาลดี ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้า ป้าย และประเภทกิจการ มีการให้ความรู้ และแนะนำดี มีบางรายผู้ประกอบการยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนพาณิชย์ เทศบาล ก็จะแนะนำให้ความรู้ดี มีแจ้งการชำระภาษีเป็นหนังสือ และเอกสาร เพื่อให้ผู้ประกอบการชำระภาษีตามกำหนดเวลาที่ อบต.

งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า มการให้บริการ เทศบาล ดี ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้า ป้าย และประเภทกิจการ มีการให้ความรู้ และแนะนำดี มีบางรายผู้ประกอบการยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนพาณิชย์ เทศบาล ก็จะแนะนำให้ความรู้ดี

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การจัดการขยะ เทศบาล ให้บริการดี มีการกำหนดให้ชำระค่าบริการขยะเป็นรายเดือน และรายปี ขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชน
2. ถนนดี เทศบาล พัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. อสม. ลงพื้นที่ให้บริการอย่างน้อย 3-4 ครั้งต่อเดือน ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไข้เลือดออก โรคไข้หวัดใหญ่ กำหนดการรับวัคซีนไข้หวัดใหญ่ การป้องกัน วิธีสังเกตอาการ และการรักษา เมื่อมีผู้ป่วย หรือ มีผู้สูงอายุกลับมาจากการรักษาตัวที่โรงพยาบาล อสม. จะลงพื้นที่เข้าเยี่ยมและให้คำแนะนำแก่ประชาชน

4. เทศบาล มีการอบรมการคัดแยกขยะเปียก ขยะแห้ง และรณรงค์ติดตามผล ให้ประชาชน
แยกขยะทุกหลังคาเรือน
5. น้ำประปาหมู่บ้านของหมู่ 8 ชุ่ม มีกลิ่น บางครั้งไม่ค่อยไหล
6. ไฟฟ้าส่องสว่าง เสียตามสายดี

สารบัญ

หน้า

คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	3
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลลาด.....	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	13
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	14
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	14
3.2 ประชากรเป้าหมาย	14
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	14
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	15
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	16

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	18
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	19
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	22
4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาด ของประชาชน	23
4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลตลาด.....	24
4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลตลาด	33
4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ	40
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	42
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	53
ภาคผนวก ก ภาพการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ	54
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	การจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ 17
4.1	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด จำแนกเป็นรายด้าน.....24
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....25
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ26
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ27
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....28
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....29
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....30
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการขออนุญาตประกอบกิจการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....32
4.10	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลลาด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม33
4.11	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม35
4.12	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....36
4.13	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....37
4.14	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....38
4.15	ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน39

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	13
4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ	19
4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	20
4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	21
4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	22
4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลลาด	23
4.8 การเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2565 และ 2566	34

บทที่ 1

บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และมาตรา 284 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจการปกครอง โดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยดำเนินการปกครองตนเอง จัดตั้งบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมามีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)
2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 289 ตำบล 3,756 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอเมือง อำเภอดง อำเภอเมือง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนิน อำเภอโนนไทย อำเภอเมืองอำเภอเมือง อำเภอ เสงสัย อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอ บัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสี่ตา และอำเภอบ้านเหลื่อม
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมามีหน่วยงานทั้งสิ้น 334 หน่วยงาน ดังนี้

- 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา
- 2) เทศบาล 90 แห่ง ประกอบด้วย
 - เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 4 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ เทศบาลเมืองสีคิ้ว และเทศบาลเมืองเมืองปัก

- เทศบาลตำบล 85 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 243 แห่ง

ทั้งนี้ภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลตลาดเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลตลาดใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ขอบจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลตลาดบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักของเทศบาลตำบลตลาด ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดของเทศบาลตำบลตลาดได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

- (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- (2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
- (3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- (4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2) สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลางและสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลตลาด
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลตลาด

2.1.1) ประวัติความเป็นมาของเทศบาล

ตำบลตลาดเดิมเป็นพื้นที่ในการปกครองของตำบลบ้านโพธิ์และได้รับการประกาศแต่งตั้งแยกตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ประกอบด้วย 7 หมู่บ้านและได้มีการแยกหมู่บ้านเพิ่มอีก 1 หมู่บ้านรวมทั้งสิ้นตำบลตลาดมี 8 หมู่บ้านต่อมาในปีพ.ศ. 2556 องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2556 และได้จัดตั้งชุมชนขึ้นทั้งหมด 16 ชุมชน

สภาพทั่วไป

1. ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลตลาดตั้งอยู่เลขที่ 44 หมู่ 5 บ้านกระดอตำบลตลาดอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากอำเภอเมืองนครราชสีมาประมาณ 12 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 21.4 ตารางกิโลเมตร หรือ 13,375 ไร่

ตำบลตลาดอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีการกำหนดเขตในการปกครองรวมทั้งสิ้น 8 หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่ที่ 1 บ้านบุ หมู่ที่ 2 บ้านบุ หมู่ที่ 3 บ้านตลาด หมู่ที่ 4 บ้านโพธิ์ หมู่ที่ 5 บ้านกระดอ หมู่ที่ 6 บ้านราษฎร์ประสงค์ หมู่ที่ 7 บ้านหนองตะคลอง และหมู่ที่ 8 บ้านบุพัฒนา

2.1.2) อาณาเขตเทศบาลตำบลตลาด

อาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลจอหออำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลบ้านโพธิ์อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลมะเริงและเทศบาลตำบลห้วยทะเล อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลบ้านเกาะอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

2. ภูมิประเทศ

ทิศเหนือ จุดเริ่มต้นอยู่ที่สะพานลอยข้ามทางรถไฟระหว่างกิโลเมตรที่ 11-12 จากตัวจังหวัดนครราชสีมาบริเวณพิกัดเอสบี 950655 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือเลียบตามทางรถไฟสายภาคตะวันออกเฉียงเหนือสิ้นสุดที่สะพานทางรถไฟ (ตาน้ำ - นาลาว) บริเวณพิกัดเอสบี 963650 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก จุดเริ่มต้นที่ทางรถไฟ (ตาน้ำ - นาลาว) บริเวณพิกัดเอสบี 963650 ไปทางทิศใต้ใกล้ปั๊มน้ำมันพนมวันผ่านดอนขวางไปสิ้นสุดกับสระน้ำบ้านหนองตะคลองหมู่ที่ 7 ตำบลตลาด ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตรจากนั้นไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้จนจรดถนนสายบ้านยัง - ศรีพัฒนาซึ่งใช้เป็นแนวแบ่งเขตระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตรตัดลำเหมืองชลประทานจำนวน 1 แห่งลำปริบูรณ์และลำเหมืองชลประทานจำนวน 2 แห่งไปจนจรดลำตะคลองระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตรบริเวณพิกัดเอสบี 942597 เป็นจุดสิ้นสุดระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร

ทิศใต้ จุดเริ่มต้นอยู่ที่ลำตะคลอง (จุดที่ถนนสายบ้านยัง - ศรีพัฒนา) บริเวณพิกัดเอสบี 942597 ไปทางทิศตะวันตกตามลำตะคลองซึ่งใช้เป็นแนวแบ่งเขตจนสิ้นสุดที่ลำตะคลองบริเวณพิกัดเอสบี 919593 ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก จุดเริ่มต้นอยู่ที่ลำตะคลองบริเวณพิกัดเอสบี 919593 ไปทางทิศเหนือตามทางรถไฟสายภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งใช้เป็นแนวแบ่งเขตไปสิ้นสุดที่เชิงสะพานข้ามทางรถไฟระหว่างกิโลเมตรที่ 11 - 12 จากตัวจังหวัดนครราชสีมาบริเวณพิกัดเอสบี 953662 ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร

3. ประชากร

ตำบลตลาดมีประชากรทั้งสิ้น 10,648 คนแยกเป็นเพศชาย 5,049 คนเพศหญิง 5,599 คน และมีจำนวนหลังคาเรือนรวมทั้งสิ้น 5,686 มีหมู่บ้านทั้งหมด 8 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านบุ หมู่ 2 บ้านบุ หมู่ 3 บ้านตลาด หมู่ 4 บ้านโพธิ์ หมู่ 5 บ้านกระฉอด หมู่ 6 บ้านราษฎร์ประสงค์ หมู่ 7 บ้านหนองตะคลอง และหมู่ 8 บ้านบุพัฒนา

4. สภาพเศรษฐกิจ

4.1 ข้อมูลด้านอาชีพ

ราษฎรในเขตตำบลตลาดประกอบด้วยอาชีพหลากหลายครอบคลุมทุกอาชีพ คือ ทำนาทำสวน รับจ้าง ค้าขาย และรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 20,000 บาท/คน/ปี

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานธุรกิจในพื้นที่เทศบาลตำบลตลาด

1. โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 11 แห่ง
2. ปั๊มน้ำมัน จำนวน 1 แห่ง
3. โรงสี จำนวน 5 แห่ง
4. อู่ซ่อมรถยนต์ จำนวน 3 แห่ง
5. อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์จำนวน 4 แห่ง
6. ร้านอาหาร จำนวน 6 แห่ง
7. ร้านอุปกรณ์ประดับยนต์จำนวน 1 แห่ง
8. มินิมาร์ทขนาดย่อม จำนวน 4 แห่ง
9. ปั๊มแก๊ส จำนวน 1 แห่ง

5. สภาพทางสังคม

5.1 ข้อมูลด้านการศึกษา

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลตลาดมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่งซึ่งอยู่ในความดูแลของเทศบาลตำบลตลาดตั้งอยู่ในเทศบาลตำบลตลาด

โรงเรียนขยายโอกาสจำนวน 1 แห่งคือโรงเรียนบ้านบุ (ประชารัฐพัฒนา)

5.2 ข้อมูลด้านศาสนา

ตำบลตลาดส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธโดยมีศาสนสถานจำนวน 2 แห่งคือ วัดโคกตลาดตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 1 บ้านบุและ วัดบำรุงธรรม ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านกระดอด

5.3 ข้อมูลด้านสาธารณสุข

ตำบลตลาดมีสถานพยาบาลของรัฐ 1 แห่งคือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกระดอดตั้งอยู่เลขที่ 44 หมู่ที่ 5

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ

ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่นความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดาเสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า ว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services)

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert (1960:180) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ส่วน Hinhaw and Atwood (1982:170-171) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ (ชานนท์ ถ้าค์, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาพ่องกุล. 2559 หน้า 21)ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมหรือไม่ใช้ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

6. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมหรือไม่ใช้ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิพร สุนทร และคณะ (2566) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดมหาสารคามประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนก เป็นงานพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน (2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี งบประมาณ 2566 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวก (3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรไมตรี การ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการโดยจะต้องอยู่ในพื้นฐานของความเป็นมิตร ควรจัด เจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ ถูกต้องในการ ให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ควรมีการจัดทำศูนย์และคลังข้อมูล ผู้รับบริการ อย่างเป็นระบบ

ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญา และสัทธา วิเศษ (2565) ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผล การศึกษา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียง พรา่วโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้าน ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน

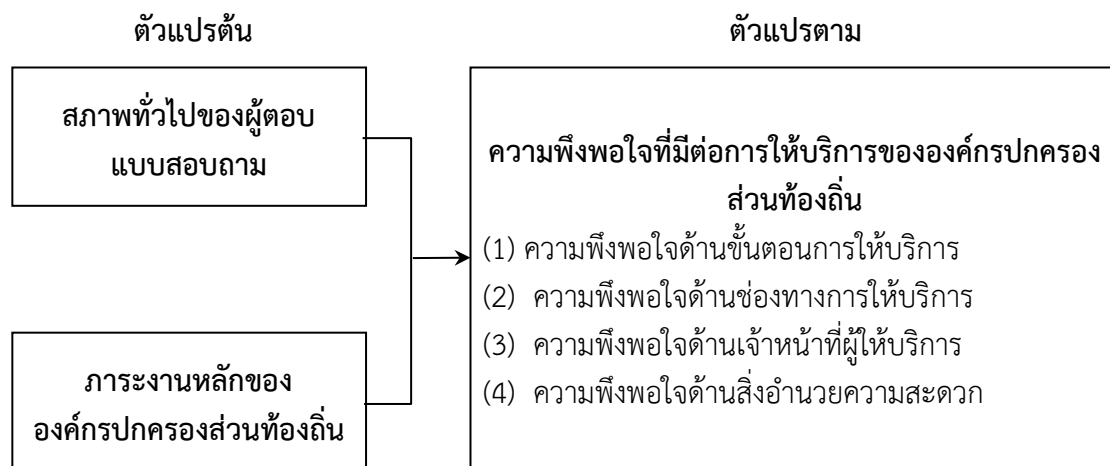
กัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการ 1-3 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา; Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus Corresponding author, e-mail: somyot_pan@hotmail.co.th, Tel. 089-9989987 194 | The Journal of Research and Academics Vol. 5 No. 3 (May-June 2022) เสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

ธนาภรณ์ พลเคน (2563) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.02 ในส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง มากที่สุด (r) เท่ากับ .863 และการให้บริการ สามารถส่งผล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ การให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้ร้อยละ 93.5 ($R^2 \text{ adj} = .936$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .967

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอมะละน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอมะละน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอมะละน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอมะละน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลตลาดเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลตลาด จำนวน 10,648 คน 8 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านบุ หมู่ที่ 2 บ้านบุ หมู่ที่ 3 บ้านตลาด หมู่ที่ 4 บ้านโพธิ์ หมู่ที่ 5 บ้านกระโดด หมู่ที่ 6 บ้านราษฎร์ประสงค์ หมู่ที่ 7 บ้านหนองตะคลอง และหมู่ที่ 8 บ้านบุพัฒนา

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2548 : 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{10,648}{1+10,648(0.05)^2} = 385.52 \text{ หรือ } 386 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 8 หมู่บ้าน และจะทำการสุ่มหมู่บ้านในเขตพื้นที่เทศบาล เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมา สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ผ่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการและแนวทางในการทำงาน เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลตำบลดำเนินการเพิ่มเติม

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลตลาด

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลาดนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 การจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	ระดับคะแนน
คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

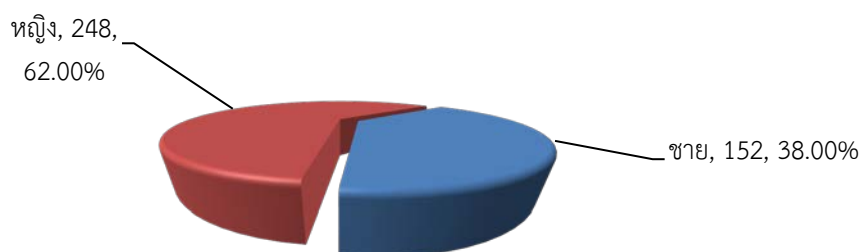
การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลาด ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลลาดของประชาชน
- 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลาด
- 4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาด
- 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

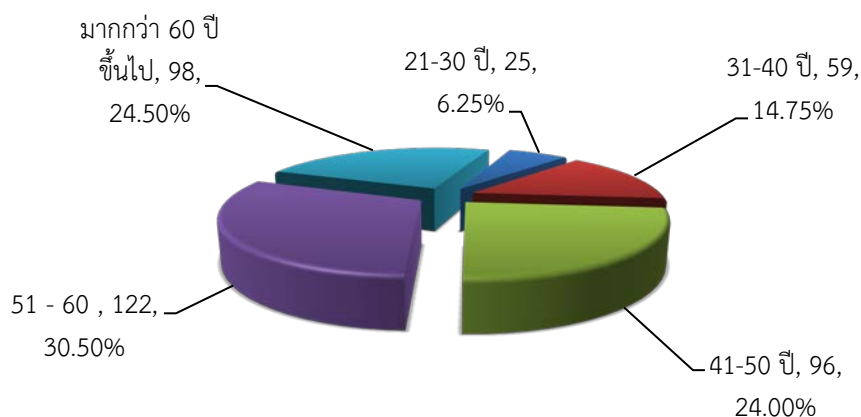
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 38.00 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

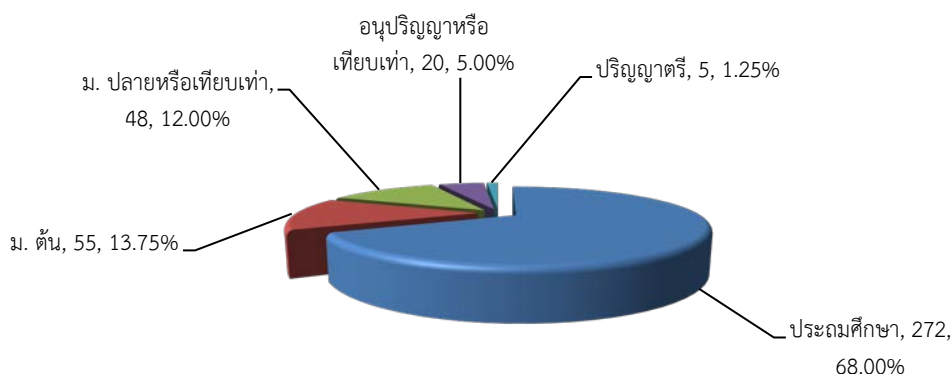
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.50 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.50 และร้อยละ 24.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

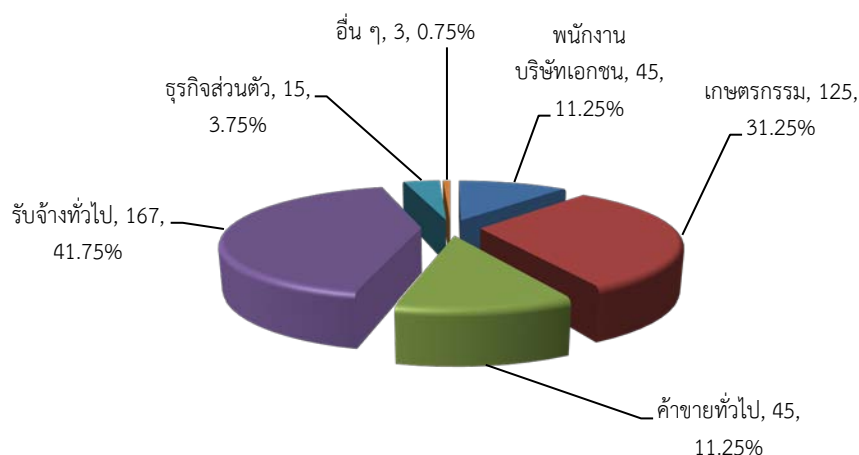
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 68.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 13.75 และร้อยละ 12.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

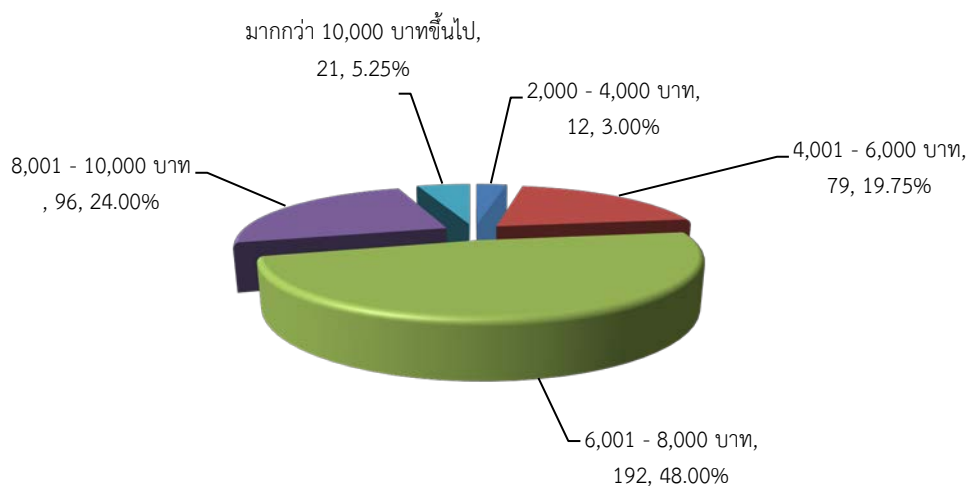
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 31.25 และร้อยละ 11.25 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

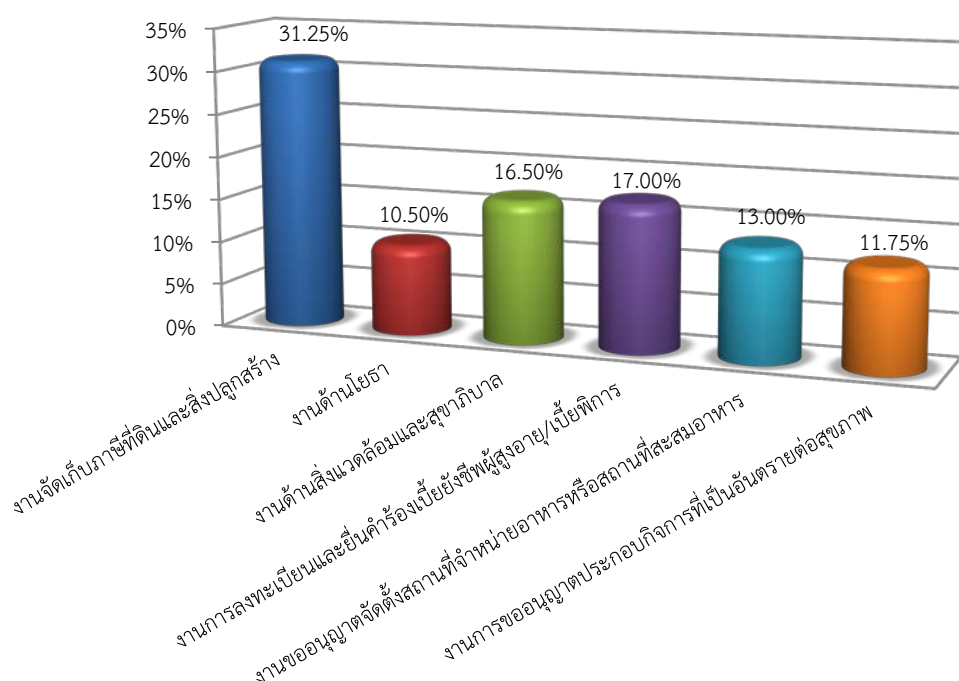
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.00 และร้อยละ 19.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

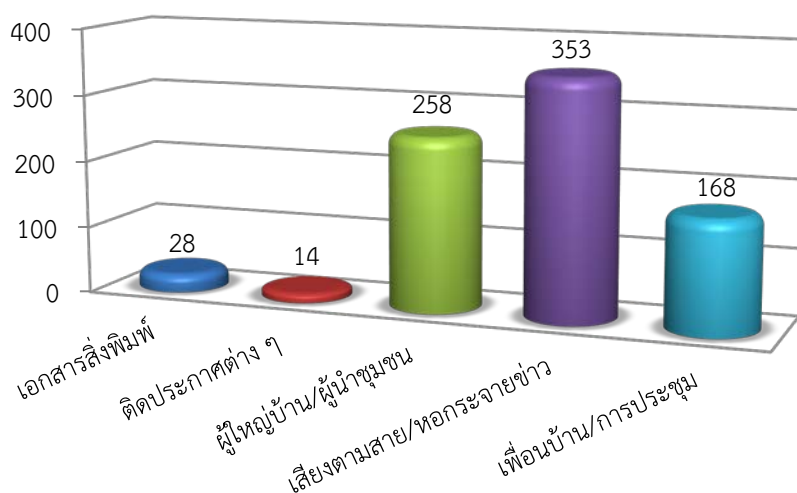
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.25 รับบริการเกี่ยวกับงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รองลงมา รับบริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ คิดเป็นร้อยละ 17.30 และ ร้อยละ 16.50 รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาดของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลตลาด จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ และ การติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



	เอกสารสิ่งพิมพ์	ติดประกาศ ต่างๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำ ชุมชน	เสียงตามสาย/หอ กระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/ การประชุม
จำนวน	28	14	258	353	168

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.7 จำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาด

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.44	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.4.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.85	0.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.82	0.42	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.84	0.44	มากที่สุด
4. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.40	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.83	0.45	มากที่สุด
รวม	4.84	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ โปรแกรมไลน์ เฟสบุ๊ก	4.81	0.40	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.81	0.43	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว	4.84	0.39	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.85	0.39	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.82	0.44	มากที่สุด
รวม	4.83	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.84	0.38	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.84	0.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.87	0.34	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.88	0.33	มากที่สุด
รวม	4.86	0.37	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.4.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.85	0.38	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.81	0.43	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	0.49	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.80	0.46	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.43	มากที่สุด
รวม	4.82	0.44	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

4.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดจำแนกตามภาระงาน

4.4.3.1 งานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.4.3.2 งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.45	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.4.3.3 งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.45	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.4.3.4 งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร และงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

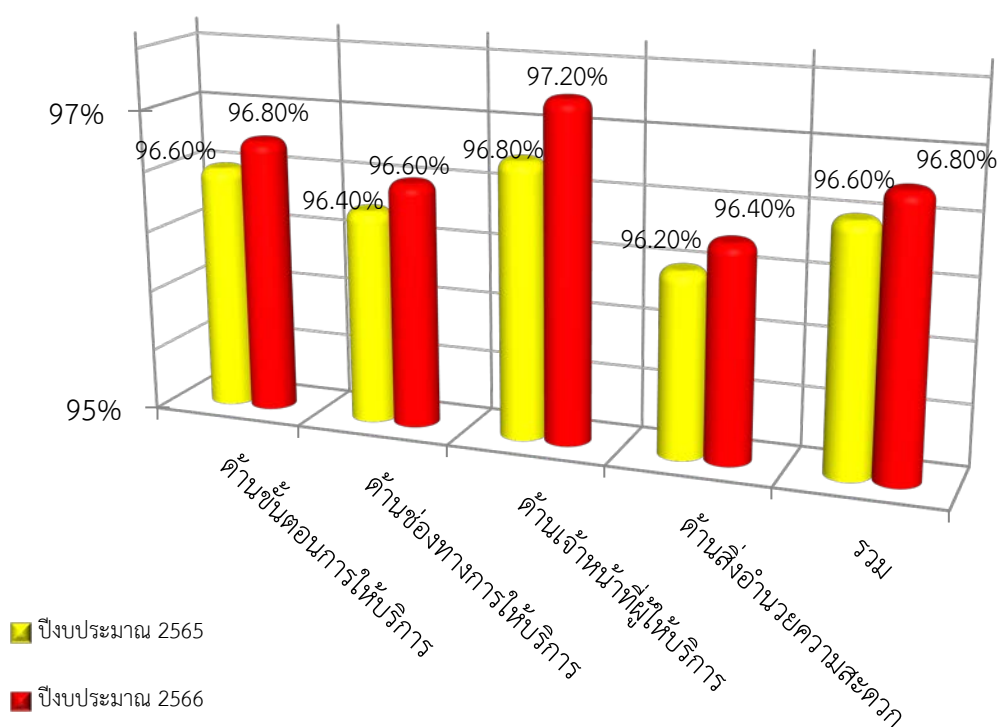
4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	96.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	10
รวม	4.84	96.80	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดจะเห็นว่าเทศบาลตำบลตลาด มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.83	96.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.5.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	96.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	10
รวม	4.84	96.80	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.5.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.83	96.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.5.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้าน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	10
รวม	4.84	96.80	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลตำบลลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.5.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ	96.60	10
2. งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	96.80	10
3. งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	96.60	10
4. งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	96.80	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.70	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลาด โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงาน พบว่า พึงพอใจงานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลตำบลลาด ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปให้บริการ

งานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยผู้พิการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีการให้บริการที่ดี แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มีอายุเข้าเกณฑ์ผู้สูงอายุ เตรียมยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยผู้พิการ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย ผู้ใหญ่บ้าน หรือ ผ่านทาง อสม. โดยมีการตรวจเยี่ยมประชาชนทุกเดือน การประชุมประจำเดือน หรือผ่านช่องทางออนไลน์ ต่างๆ เป็นต้น ทำให้ทราบข้อมูลการยื่นคำร้องและเตรียมตัวได้ทัน นอกจากนี้ด้านการดูแลผู้สูงอายุ เทศบาลยังจัดให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุ โดยเทศบาลเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงาน มีผู้สูงอายุสนใจเข้าร่วมกิจกรรม และรอกำหนดการที่จะสมัครเข้าเรียนในปีถัดไป ผู้สูงอายุที่เคยเข้าเรียน ฟังพอใจ และยังอยากเข้ากิจกรรมอีกครั้ง เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมาเป็นช่วงการระบาดของโควิด-19

งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เทศบาลมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับอัตราการจ่ายภาษี กำหนดการจ่ายภาษี ผ่านช่องทางต่างๆ ผู้ใหญ่บ้าน การประชุมประจำเดือน หรือผ่านสื่อออนไลน์ ต่างๆ เป็นต้น จากนั้นจะมีจดหมายหรือเอกสารแจ้งให้ประชาชนทราบ เพื่อไปชำระภาษีตามกำหนดเวลา

งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร การให้บริการเทศบาล ดี ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้า ป้าย และประเภทกิจการ มีการให้ความรู้ และแนะนำดี มีบางรายผู้ประกอบการยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนพาณิชย์ เทศบาล ก็จะแนะนำให้ความรู้ดี มีแจ้งการชำระภาษีเป็นหนังสือ และเอกสาร เพื่อให้ผู้ประกอบการชำระภาษีตามกำหนดเวลาที่ อบต.

งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า มการให้บริการ เทศบาล ดี ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้า ป้าย และประเภทกิจการ มีการให้ความรู้ และแนะนำดี มีบางรายผู้ประกอบการยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนพาณิชย์ เทศบาล ก็จะแนะนำให้ความรู้ดี

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การจัดการขยะ เทศบาล ให้บริการดี มีการกำหนดให้ชำระค่าบริการขยะเป็นรายเดือน และรายปี ขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชน
2. ถนนดี เทศบาล พัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. อสม. ลงพื้นที่ให้บริการอย่างน้อย 3-4 ครั้งต่อเดือน ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไข้เลือดออก โรคไข้หวัดใหญ่ กำหนดการรับวัคซีนไข้หวัดใหญ่ การป้องกัน วิธีสังเกตอาการ และการรักษา เมื่อมีผู้ป่วย หรือ มีผู้สูงอายุกลับมาจากการรักษาตัวที่โรงพยาบาล อสม. จะลงพื้นที่เข้าเยี่ยมและให้คำแนะนำแก่ประชาชน

4. เทศบาล มีการอบรมการคัดแยกขยะเปียก ขยะแห้ง และรณรงค์ติดตามผล ให้ประชาชน
แยกขยะทุกหลังคาเรือน
5. น้ำประปาหมู่บ้านของหมู่ 8 ชุม มีกลิ่น บางครั้งไม่ค่อยไหล
6. ไฟฟ้าส่องสว่าง เสี่ยงตามสายดี

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาด สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลลาดของประชาชน
- 5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลาด
- 5.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาด
- 5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 38.00

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.50 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.50 และร้อยละ 24.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 68.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 13.75 และร้อยละ 12.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาคืออาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 31.25 และร้อยละ 11.25 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมาคือรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.00 และร้อยละ 19.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.25 รับบริการเกี่ยวกับงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รองลงมาคือรับบริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ คิดเป็นร้อยละ 17.30 และ ร้อยละ 16.50 รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ

5.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาดของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลตลาด จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมาคือรับทราบข้อมูลข่าวสารจาก ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ

5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

5.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.4.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.4.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องสถานที่สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

5.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด จำแนกตามภาระงาน

5.4.3.1 งานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.4.3.2 งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.4.3.3 งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.814 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.4.3.4 งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดจะเห็นว่าเทศบาลตำบลตลาด มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40

5.5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการของเทศบาลตำบลตลาดโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.5.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.5.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.5.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.5.2.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงาน พบว่า พึงพอใจงานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี่ยยัง

ชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง : การจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน (การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน)อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้ให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลตำบลตลาด ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆให้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปให้บริการ

งานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีการให้บริการที่ดี แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มีอายุเข้าเกณฑ์ผู้สูงอายุ เตรียมยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยผู้พิการ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย ผู้ใหญ่บ้าน หรือ ผ่านทาง อสม. โดยมีการตรวจเยี่ยมประชาชนทุกเดือน การประชุมประจำเดือน หรือผ่านช่องทางออนไลน์ ต่างๆ เป็นต้น ทำให้ทราบข้อมูลการยื่นคำร้องและเตรียมตัวได้ทัน นอกจากนี้ด้านการดูแลผู้สูงอายุ เทศบาลยังจัดให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุ โดยเทศบาลเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงาน มีผู้สูงอายุสนใจเข้าร่วมกิจกรรม และรอกำหนดการที่จะสมัครเข้าเรียนในปีถัดไป ผู้สูงอายุที่เคยเข้าเรียน พึงพอใจ และยังอยากเข้ากิจกรรมอีกครั้ง เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมาเป็นช่วงการระบาดของโควิด-19

งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เทศบาลมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับอัตราการจ่ายภาษี กำหนดการจ่ายภาษี ผ่านช่องทางต่างๆ ผู้ใหญ่บ้าน การประชุมประจำเดือน หรือผ่านสื่อออนไลน์ ต่างๆ เป็นต้น จากนั้นจะมีจดหมายหรือเอกสารแจ้งให้ประชาชนทราบ เพื่อไปชำระภาษีตามกำหนดเวลา

งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร การให้บริการเทศบาล ดี ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้า ป้าย และประเภทกิจการ มีการให้ความรู้ และแนะนำดี มีบางรายผู้ประกอบการยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนพาณิชย์ เทศบาล ก็จะแนะนำให้มีความรู้ดี มีแจ้งการชำระภาษีเป็นหนังสือ และเอกสาร เพื่อให้ผู้ประกอบการชำระภาษีตามกำหนดเวลาที่ อบต.

งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า มการให้บริการ เทศบาล ดี ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้า ป้าย และประเภทกิจการ มีการให้ความรู้ และแนะนำดี มีบางรายผู้ประกอบการยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนพาณิชย์ เทศบาล ก็จะแนะนำให้มีความรู้ดี

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การจัดการขยะ เทศบาล ให้บริการดี มีการกำหนดให้ชำระค่าบริการขยะเป็นรายเดือน และรายปี ขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชน
2. ถนนดี เทศบาล พัฒนาดีอย่างต่อเนื่อง
3. อสม. ลงพื้นที่ให้บริการอย่างน้อย 3-4 ครั้งต่อเดือน ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไข้เลือดออก โรคไข้หวัดใหญ่ กำหนดการรับวัคซีนไข้หวัดใหญ่ การป้องกัน วิธีสังเกตอาการ และการรักษา เมื่อมีผู้ป่วย หรือ มีผู้สูงอายุกลับมาจากการรักษาตัวที่โรงพยาบาล อสม. จะลงพื้นที่เข้าเยี่ยมและให้คำแนะนำแก่ประชาชน
4. เทศบาล มีการอบรมการคัดแยกขยะเปียก ขยะแห้ง และรณรงค์ติดตามผล ให้ประชาชน แยกขยะทุกหลังคาเรือน
5. น้ำประปาหมู่บ้านของหมู่ 8 ชุม มีกลิ่น บางครั้งไม่ค่อยไหล
6. ไฟฟ้าส่องสว่าง เสียตามสายดี

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566
กันยายน 2566

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานันท์ ถ้าคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญา และสัทธา วิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. บทความวิจัย ในวารสารวิจัยวิชาการ ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2565) หน้า 193 – 204
- ธนาภรณ์ พลเคน. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. บทความวิจัย ในวารสาร นวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัยปีที่2ฉบับที่2กรกฎาคม –ธันวาคม 2563 หน้า 67 – 79
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทรอารักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการให้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. บทความวิจัยในวารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2563.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ แลเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.

- สมิต สัณฐกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- สิทธิพร สุนทร และคณะ. (2565) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565.
วารสารสหวิทยาการวิจัยและ วิชาการ,2(4):กรกฎาคม - สิงหาคม 2565
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). Ronald.
Development of indicators of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor:
Health Administration Press.
- Davis, Kaith. Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior. New York:
McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinshaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). A Patient Satisfactory Instrument:
Precision by Replication. Nursing Research. 31 May – June.
- John, D. Millett. Human Relation at Work.
The Dynamic of Organizational Behavior. New York: The Macmillan Company,
1951.
- Mullins, Luarie J. (1985) Management and Organization Behavior. London:
Pitman Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลตลาด

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อนานทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. ม. ต้น ☐ 3. ม. ป้ายหรือเทียบเท่า
☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. พนักงานเอกชน ☐ 3. นักเรียน/นักศึกษา
☐ 4. เกษตรกรรม ☐ 5. ค้าขายทั่วไป ☐ 6. รับจ้างทั่วไป
☐ 7. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการขนาดเล็ก
☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
☐ 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ☐ 2. 2,000 - 4,000 บาท
☐ 3. 4,001 - 6,000 บาท ☐ 4. 6,001 - 8,000 บาท
☐ 5. 8,001 - 10,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ☐ 2. งานด้านโยธา
☐ 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ 4. งานการลงทะเบียนและยื่นคำร้องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยพิการ
☐ 5. งานขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร
☐ 6. งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ 7. งานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ 8. งานอื่นๆ.....
7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาล จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เอกสาร/จดหมาย ☐ 2. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 3. สื่อออนไลน์
☐ 4. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน ☐ 5. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว ☐ 6. เพื่อนบ้าน
☐ 7. การประชุม ☐ 8. อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยให้ระดับคะแนน ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ โปรแกรมไลน์ เฟสบุ๊ก					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ภาพเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ











เทศบาลตำบลลาด อำเภอมือง

วิทยาลัยนตรราชสีมา