

คำแถลง

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2562 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา

จังหวัดนครราชสีมา

กันยายน 2562

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ 19,218 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.00) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 46.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 38.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 35.25) ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 50.00) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ร้อยละ 26.50) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ส่วนใหญ่จากเพื่อนบ้าน/การประชุม

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ

เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.83$) และเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.87$) และเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ เรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.80$) และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

4) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จะเห็นว่าเทศบาลตำบลบ้านใหม่มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2562 เพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.80

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่แยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.15 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลบ้านใหม่ในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากเจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการมาก

ขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง ภายในสำนักงานมีความสะอาด แต่ที่นั่งรอรับบริการมีจำกัด

มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม คือ ทางเทศบาลมีการพัฒนาที่ดีขึ้น เช่น ด้านการพัฒนาและปรับปรุงถนน มีการพัฒนาในเส้นทางหลักทำให้สัญจรไปมาสะดวกขึ้น แต่ยังมีบางจุดเมื่อฝนตกเกิดน้ำท่วมขังต้องการให้เทศบาลทำการสำรวจและปรับปรุงซ่อมแซม ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะดีขึ้นมีการจัดเก็บขยะที่ดีขึ้น แต่ยังมีบางจุดที่มีขยะล้นถังและบริเวณโดยรอบมีขยะเกลื่อนกลาด มีกิจกรรมโครงการที่พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ในตำบลที่ดีขึ้น หากมีการปรับปรุงการจัดการขยะให้มีมาตรฐานได้ทุกจุดก็จะเป็นสิ่งที่ดี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพร้อมในการให้บริการเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้สามารถเข้าระงับอัคคีภัยได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที มีการออกสำรวจภาษีทำให้ประชาชนรู้ว่าตนเองต้องเสียภาษีอย่างไรและตระหนักถึงภาระหน้าที่ของประชาชนต่อการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการดูแลและเอาใจใส่เด็กนักเรียนดีมาก และมีข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง คือ น้ำประปาไม่สะอาดมีกลิ่นเหม็น และมีสีเหลืองขุ่น ต้องการให้ทางเทศบาลเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ด้านการปรับปรุงถนนต้องการให้มีการสำรวจในจุดที่เส้นทางชำรุดและทำการปรับปรุงซ่อมแซม บางเส้นทางชำรุดและเสียหายมากเป็นเวลานานแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ต้องการให้ทางเทศบาลชี้แจงให้ชัดเจนว่าการซ่อมแซมถนนเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานใดและรีบดำเนินการแก้ไข

สารบัญ

หน้า

คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพประกอบ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านใหม่.....	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	21
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	22
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	22
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	22
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	19
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง	23
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	28
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	31
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	32
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ของประชาชน.....	33
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่	34
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่.....	43
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ	49
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	51
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	63
ภาคผนวก ก คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา	64
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	66
ภาคผนวก ค ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ 26
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำแนกเป็นรายด้าน34
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ35
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ36
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ37
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ38
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม39
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม41
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม42
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....43
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม45
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม46
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม47
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม48
4.15	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน49

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	21
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	28
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ	28
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	29
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	29
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	30
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	31
4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่	32
4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่	44

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2562

1.1 หลักการและเหตุผล

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

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)
 2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย
- ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 287 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัย อำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนิน อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสีดา และอำเภอบ้านเหลื่อม

3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 75 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 3 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ และ เทศบาลเมืองสีคิ้ว

- เทศบาลตำบล 71 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 258 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 คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชน ในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้น ผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ได้

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 หรือรายได้ ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ 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 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา ประมาณ 7.5 กิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลสีมูม และตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสะพานไม้ข้ามลำตะคอง บ้านหัวสับหมูที่ 3 ตำบลบ้านใหม่ บริเวณ RS -223563 ไปทางทิศตะวันออกตามแนวลำตะคองฝั่งด้านทิศเหนือสิ้นสุดที่สะพานคอนกรีตข้ามลำตะคอง บ้านคำทวด หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านใหม่ บริเวณพิกัด SB - 819573 รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 5 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสะพานคอนกรีตข้ามลำตะคอง บ้านคำทวด หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านใหม่ บริเวณพิกัด SB - 819573 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามแนวถนนคอนกรีตด้านฟากทิศตะวันออก

บริเวณพิกัด SB – 831572 ตัดผ่านลำปรุไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ และตัดผ่านถนนชุมชนตรี บริเวณพิกัด SB- 828565 ไปทางทิศใต้ สิ้นสุดที่บ้านศรีชะละเลิง หมู่ที่ 7 ตำบลบ้านใหม่ หลักเขตเทศบาลที่ 13 บริเวณริมทางรถไฟพาด้านทิศใต้ บริเวณพิกัด SB - 827559 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกเฉียงประมาณ 3 กิโลเมตร

ทิศใต้

ติดต่อกับตำบลสุรนารี อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจาก บ้านศรีชะละเลิง หมู่ที่ 7 ตำบลบ้านใหม่ หลักเขตเทศบาลที่ 13 บริเวณริมทางรถไฟพาด้านทิศใต้ บริเวณพิกัด SB – 827559 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวทางรถไฟพาด้านทิศใต้ ระยะทางประมาณ 2.5 กิโลเมตร ถึงหลักเขตเทศบาลที่ 12 บริเวณพิกัด SB - 806554 ไปทางทิศใต้ ตามแนวกำแพงคอนกรีตเสริมเหล็ก ระยะทางประมาณ 0.50 กิโลเมตร ถึงถนนมิตรภาพ (นครราชสีมา - กรุงเทพฯ) บริเวณพิกัด SB - 801547 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวกึ่งกลางถนนมิตรภาพ ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร สิ้นสุดที่สะพานคอนกรีตข้ามลำห้วยยาง บ้านยางน้อย หมู่ที่ 11 ตำบลบ้านใหม่ บริเวณพิกัด SB - 783539 รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 6 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก

ติดต่อกับตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมี แนวเขตเริ่มต้นจากสะพานคอนกรีตข้ามลำห้วยยาง บ้านยางน้อย หมู่ที่ 11 ตำบลบ้านใหม่ บริเวณพิกัด SB - 783539 ไปทางทิศเหนือ ตามแนวลำห้วยยางฝั่งด้านทิศตะวันตก สิ้นสุดที่สะพานไม้ข้ามลำตะคอง บ้านหัวสับ หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านใหม่ บริเวณพิกัด RS - 223563 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 4 กิโลเมตร

เนื้อที่

พื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยประมาณ 19.55 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,218.75 ไร่

ตารางแสดงพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ แยกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่ /ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ใช้ประโยชน์จริง	
	ตารางกิโลเมตร	ไร่
1. บ้านใหม่	1.52	950
2. บ้านใหม่	1.98	1,238
3. บ้านหัวสับ	1.52	950
4. บ้านมะขามเต่า	1.50	938
5. บ้านภูเขาลาด	1.55	969
6. บ้านสำโรง	1.34	837.75
7. บ้านศิระชะเลิง	1.40	875
8. บ้านคำหวด	1.67	1,043
9. บ้านสำโรง	1.08	675
10.บ้านศิระชะเลิง	1.48	925
11.บ้านยางน้อย	3.05	1,906
12.บ้านมะขามเต่าพัฒนา	1.46	912
รวม	19.55	12,218.75

1.2 ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป

สภาพพื้นที่ของตำบลบ้านใหม่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของจังหวัดนครราชสีมาขึ้นอยู่กับอิทธิพลของมรสุมที่พัดประจำฤดูกาล 2 ชนิด คือ มรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งพัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนเข้าปกคลุมประเทศไทยตั้งแต่ประมาณ กลางเดือนตุลาคมถึงประมาณเดือนกุมภาพันธ์จะอยู่ในช่วงฤดูหนาวของประเทศไทย ทำให้จังหวัดนครราชสีมา มี อากาศหนาวเย็นและแห้งทั่วไป ส่วนมรสุม ตะวันตกเฉียงใต้จะพัดเอาความชื้นจากทะเลและมหาสมุทรเข้าปกคลุม ประเทศไทยในช่วงฤดูฝน (ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงประมาณกลางเดือนตุลาคม) ทำให้มีฝนตกชุกทั่วไป

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ ประกอบด้วยดิน 2 ชุด

- ดินชุดพินาย ชั้นดินเป็นดินเหนียว หน้าดินสีเทาเข้มสลับสีน้ำตาล ดินแห้ง แตกกระแหง มีธาตุเหล็กหรือ แมงกานีส ผสมในเนื้อดิน ระบายน้ำไม่ดี การใช้ประโยชน์เหมาะกับการ ทำนา ปลูกผัก

- ดินชุดทุ่งกุลาร้องไห้ ชั้นดินเป็นดินร่วนปนทราย ในฤดูแล้งจะมีคราบเกลือลอยที่ หน้าผิวดิน การใช้ประโยชน์เป็นดินเค็มต่าง มีเกลือโซเดียมสูงเหมาะสมปลูกพืชทนดิน

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบ้านใหม่แบ่งการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน แบ่งเป็น จำนวน หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่เต็มทั้งหมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านใหม่หมู่ที่ 2 บ้านใหม่ หมู่ที่ 3 บ้านหัวสับ หมู่ที่ 4 บ้านมะขามเต่า หมู่ที่ 5 บ้านภูเขาลาด หมู่ที่ 6 บ้าน สำโรง หมู่ที่ 7 บ้านศรีษะละเลิง หมู่ที่ 8 บ้านคำหวด หมู่ที่ 9 บ้านสำโรง หมู่ที่ 10 บ้าน ศรีษะละเลิง หมู่ที่ 11 บ้านยางน้อย หมู่ที่ 12 บ้านมะขามเต่า

2.2 เขตการเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลบ้านใหม่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 เขต เขตเลือกตั้งละ 6 หมู่บ้าน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี และคาดการณ์ ในอนาคต)

ปี 2559	จำนวน	18,378	คน
ปี 2560	จำนวน	18,649	คน
ปี 2561	จำนวน	18,832	คน
ปี 2562 (1 ม.ค.-10 มิ.ย. 62)	จำนวน	19,218	คน

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

สรุปยอดรวมจำนวนประชากรในปี พ.ศ. 2562 ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2562 แยกตามช่วงอายุ ดังนี้

ช่วงอายุ	0 – 10 ปี	จำนวน	2,161	คน
ช่วงอายุ	11 – 20 ปี	จำนวน	2,286	คน
ช่วงอายุ	21 – 30 ปี	จำนวน	2,657	คน
ช่วงอายุ	31 – 40 ปี	จำนวน	2,929	คน

ช่วงอายุ 41 – 50 ปี	จำนวน 3,261 คน
ช่วงอายุ 51 – 60 ปี	จำนวน 2,868 คน
ช่วงอายุ 61 – 70 ปี	จำนวน 1,754 คน
ช่วงอายุ 71 – 80 ปี	จำนวน 911 คน
ช่วงอายุ 81 – 90 ปี	จำนวน 322 คน
ช่วงอายุ 91 – 100 ปี	จำนวน 59 คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน 19,218 คน

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ประชากรส่วนใหญ่จบการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีสถานศึกษาของรัฐในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ จำนวน 5 แห่ง คือ

1. โรงเรียนชุมชนบ้านศิระชะเลิง
2. โรงเรียนบ้านภูเขาลาด
3. โรงเรียนมะขามเฒ่าเปรมประชารัฐ
4. โรงเรียนบ้านยางน้อยหัวสับ
5. โรงเรียนอุบลรัตน์ราชกัลยาณราชวิทยาลัย

มีสถานศึกษาของเอกชน จำนวน 4 แห่ง คือ

1. โรงเรียนอนุบาลดวงแข
2. โรงเรียนอนุบาลบ้านผู้การ
3. โรงเรียนเทคโนโลยีชนะพลจันทร์
4. วิทยาลัยนครราชสีมา
- 5.

4.2 สาธารณสุข

ในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่มี หน่วยบริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านใหม่ มีอาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 146 คน
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศิระชะเลิง มีอาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 196 คน

มีการแบ่งงานสาธารณสุขออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. งานส่งเสริมสุขภาพ แบ่งออกเป็น
 - ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ประชาชนดูแลสุขภาพ
 - ส่งเสริมการออกกำลังกาย
2. งานควบคุมป้องกันโรค ดังนี้
 - ฝ้าระวังโรคไข้เลือดออกในพื้นที่ เช่น โครงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก
 - ฝ้าระวังโรคพิษสุนัขบ้าในพื้นที่ เช่น โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
 - ฝ้าระวังโรคติดต่ออื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ต้นตัวและเตรียมรับมือ
 - ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ของโรคที่เกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ต้นตัวและเตรียมรับมือ
3. งานสิ่งแวดล้อม ดังนี้
 - โครงการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและพัฒนาชุมชนในวันสำคัญ
 - โครงการคัดแยกขยะในชุมชนและสถานศึกษา พร้อมศึกษาดูงานการจัดการขยะชุมชน
 - งานเก็บและขนขยะมูลฝอย และดูแลความสะอาดในพื้นที่
 - งานควบคุมการออกใบอนุญาตสะสมอาหาร/จำหน่ายอาหาร/กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4.3 อาชญากรรม

ไม่มีการก่ออาชญากรรมในเขตพื้นที่ตำบลบ้านใหม่

4.4 ยาเสพติด

ไม่มียาเสพติดในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่

4.5 การสังคมสงเคราะห์

- มีการซ่อมแซมบ้านผู้พิการ ผู้สูงอายุ จำนวน 4 หลัง คือ หมู่ที่ 5 จำนวน 2 หลัง, หมู่ที่ 8 จำนวน 1 หลัง, หมู่ที่ 9 จำนวน 1 หลัง และ หมู่ที่ 11 จำนวน 1 หลัง
- มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 2,556 ราย
- มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 488 ราย
- มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 5 ราย

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก,ทางน้ำ,ทางราง ฯลฯ)

ปัจจุบันในเขตตำบลบ้านใหม่ มีการจราจรหนาแน่น ยานพาหนะชนิดต่างๆผ่านในพื้นที่เป็นจำนวนมาก โดยมีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ คือ

- ทางรถไฟ สายอุบล – กรุงเทพมหานคร ตัดผ่านตำบลบ้านใหม่ จากทิศตะวันออกไปทางทิศตะวันตก
- ถนนลาดยางแยกจากถนนบายพาสแยกปทุมวัน – ขอนแก่น ตัดผ่านตำบลบ้านใหม่ ไปสิ้นสุดที่วัดหนองเป็ดน้ำตำบลโคกกรวดเชื่อมกับถนนมิตรภาพ ระยะทาง 8 กิโลเมตร ใช้เป็นเส้นทางที่สำคัญ ในการติดต่อระหว่างหมู่บ้าน และภายในหมู่บ้านมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็กครบทุกหมู่บ้าน ส่งผลให้การคมนาคมมีความสะดวก สบายมากขึ้น แต่ยังมีบางส่วนที่ยังเป็นถนนหินคลุกและลูกรัง

5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนครราชสีมา สาขาสุรนารี ใช้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน จำนวน 7,209 ครั้วเรือน มีไฟฟ้าเพื่อการเกษตร ระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟถนน) บนถนนสายหลักและสายรองในแหล่งชุมชน ระบบเสียงไร้สายของเทศบาลตำบลบ้านใหม่และหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

5.3 การประปา

ในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่มีการให้บริการน้ำประปาจากการประปาเทศบาลนครนครราชสีมา (ให้กับหมู่บ้านจัดสรรในพื้นที่ทั้งหมด 3 โครงการ) และประปาของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ให้บริการน้ำประปาครบทุกหลังคาเรือน 5,700 ครั้วเรือน กับ 9 โครงการบ้านจัดสรร รวมมีน้ำประปาให้บริการเพื่อการอุปโภค บริโภค ประมาณ 7,209 ครั้วเรือน

5.4 โทรศัพท์

ในพื้นที่มีการให้บริการสื่อสารทั้งทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ทั้งระบบสายและระบบไร้สาย (โทรศัพท์เคลื่อนที่) จากบริษัทต่าง ๆ ครอบคลุมทั่วพื้นที่ 19.5 ตารางกิโลเมตร

5.5 ไปรษณีย์

มีการให้บริการด้านไปรษณีย์จากที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา สาขาอัมพวัน และเอกชนบริการขนส่งวัสดุและครุภัณฑ์อย่างทั่วถึง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

เกษตรกรตำบลบ้านใหม่ จะประกอบอาชีพทำนาเป็นหลัก และพื้นที่นาจะเป็นพื้นที่นาอาศัยน้ำฝน และพื้นที่ที่อยู่ในเขตชลประทาน ทำให้พื้นที่ในเขตชลประทานสามารถทำนาได้ปีละ 2 ครั้ง โดยพันธุ์ข้าวที่เกษตรกรใช้เพาะปลูกส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าวดอกมะลิ 105, ข้าวพันธุ์จากกรมวิชาการเกษตร เช่น ชัยนาท 1, สุพรรณบุรี 1,2,3 พันธุ์ กข.37,39,41,49,57,59 เป็นต้น และมีการปลูกผัก เช่น ผักชี, กวางตุ้ง, ผักขึ้นฉ่าย และพื้นที่การเกษตร เป็นพื้นที่สวนผลไม้ มีพันธุ์ไม้หลายชนิด เช่น มะปราง, มะม่วง, มะพร้าว, กล้วย เป็นต้น

ระบบการผลิต

แสดงการปลูกพืช / เลี้ยงสัตว์ / ประมงในรอบปี

กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
ข้าวนาปี						←						→
ข้าวนาปรัง	←				→							
สัตว์ปีก	←											→
โคเนื้อ	←											→
ประมง	←											→

ปฏิทินกิจกรรมการปลูกข้าวนาปี

กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
การเตรียมดิน						↔						
-ไถตะ						↔						
-ไถแปร							↔					
การเตรียมกล้า				↔			↔	↔				
ปักดำ / หว่าน								↔				
ปุ๋ยรองพื้น								↔	↔			
ปุ๋ยแต่งหน้า											↔	
กำจัดวัชพืช								↔	↔	↔	↔	
กำจัดศัตรูพืช	↔											↔
เก็บเกี่ยว		↔					↔					
ตาก												
สีฟัด												
จำหน่าย												

6.2 การประมง

เกษตรกรตำบลบ้านใหม่ ประกอบอาชีพการประมง 2 ลักษณะ คือ การประกอบอาชีพประมง เพื่อจับขายเป็นสัตว์เศรษฐกิจ สัตว์น้ำที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ ปลาดุก ปัจจุบันมีอยู่ 5 – 6 ราย และอีกประเภทเป็นการทำประมงเพื่อใช้เป็นอาหารในครัวเรือน ซึ่งเป็นการประกอบอาชีพประมงส่วนใหญ่ของเกษตรกรในตำบล สัตว์น้ำที่เลี้ยง ได้แก่ ปลานิล, ปลาตะเพียน, ปลาดุก เป็นต้น

6.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะในครัวเรือน เลี้ยงเพื่อบริโภคในครัวเรือน และมีบางส่วนขายเป็นรายได้ของครัวเรือน ปศุสัตว์ที่มีในพื้นที่ เช่น โค - กระบือ ไก่พื้นบ้าน เป็ดเนื้อ - เป็ดไข่ เป็นต้น

ปฏิทินการเลี้ยงสัตว์ปีก / รุน

กิจกรรม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
เตรียมโรงเรือน	↔											
เตรียมวัสดุ	↔											
อุปกรณ์		↔										
เตรียมพันธุ์		↔	↔	↔								
อาหารเสริม			↔	↔								
ให้วัคซีน			↔	↔								
จำหน่าย					↔							

6.4 การบริการ

มีการบริการ

- | | | | |
|---------------------------|-------|---|------|
| 1. รีสอร์ท/ห้องเช่ารายวัน | จำนวน | 4 | แห่ง |
| 2. สปา | จำนวน | 2 | แห่ง |

6.5 การท่องเที่ยว

ในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ ไม่มีการท่องเที่ยว

6.6 อุตสาหกรรม

ในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ ไม่มีอุตสาหกรรม

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- | | | | |
|--|-------|-----|------|
| 1. ปั๊มน้ำมันและก๊าซ | จำนวน | 7 | แห่ง |
| 2. ร้านค้าขนาดเล็ก, ร้านอาหารตามสั่ง,ร้านขายชำ | จำนวน | 260 | แห่ง |
| 4. ร้านอาหารขนาดใหญ่ | จำนวน | 5 | แห่ง |
| 5. ร้านเกมส์ | จำนวน | 7 | ร้าน |
| 6. ร้านซ่อมมอเตอร์ไซด์ | จำนวน | 14 | ร้าน |

7. อุ่มมรณยงค์	จำนวน	11	แห่ง
8. ร้านเสริมสวย, ร้านตัดผมชาย	จำนวน	40	ร้าน
9. ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	จำนวน	9	ร้าน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

งานประเพณีและงานประจำปีที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี ในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ เช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณีวันสงกรานต์ ประเพณีฉลองชัยชนะท่าน้าวสุรนารี ประเพณีถวายเทียนพรรษา งานบุญประจำปีของวัดในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ฯลฯ

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนตำบลบ้านใหม่ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาถิ่น คือ “ภาษาโคราช” เป็นภาษาเฉพาะของจังหวัดนครราชสีมา

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ที่มีผลิตและจำหน่ายในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ ได้แก่

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| - แคปหมู | - ทองม้วน |
| - กล้วยฉาบ | - หมี่โคราชพร้อมน้ำปรุง |
| - ข้างไรเบอร์รี่ | - หมี่กรอบ 3 รส |
| - กล้วยตากอบน้ำผึ้ง | - ขนมหวานบ้านศิริชะละเลิง |
| - เห็ดนางฟ้า | |

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

ตำบลบ้านใหม่มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน 3 สาย

- ลำตะคอง
- ลำปำ
- ลำห้วยยาง

8.2 ป่าไม้

- ไม่มี -

8.3 ภูเขา

- ไม่มี -

ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่ที่อยู่ติดกับแหล่งน้ำ จะประกอบอาชีพการเกษตร เช่น การทำนา, ปลุกผัก สวนผลไม้ เป็นต้น

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- ไม่มี -

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนิ ไ้ล้งอ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่าไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (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 ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร (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

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ชานันท์ ถ้าค์, 2545: 10)

- 1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยกรขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ

ไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากร ที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการ มาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรนุช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่ อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนด มาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้น บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนขันธ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครู เทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับ ปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง หน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันท์อารักษ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และ นักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพ

รวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

ภาวนา เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทในฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพบว่า พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไปจากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

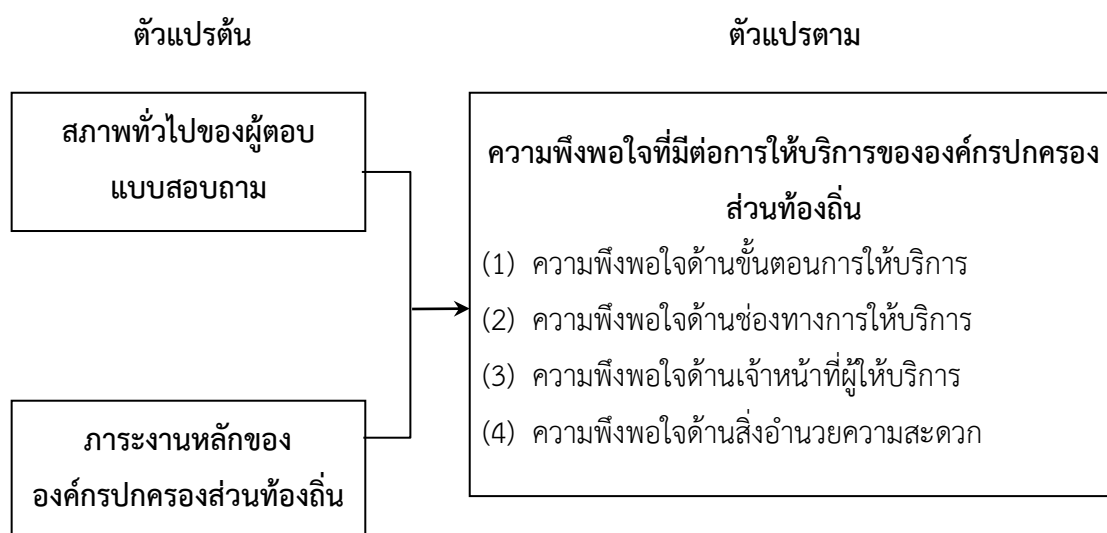
ธนิดา ริมคุลสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทน ผลจากการวิจัย พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ และรายได้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการ โดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ

อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำนวน 19,218 คน จาก 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านใหม่หมู่ที่ 2 บ้านใหม่ หมู่ที่ 3 บ้านหัวสับ หมู่ที่ 4 บ้านมะขามเฒ่า หมู่ที่ 5 บ้านภูเขาลาด หมู่ที่ 6 บ้านสำโรง หมู่ที่ 7 บ้านศรีชะเล้ง หมู่ที่ 8 บ้านคำหวด หมู่ที่ 9 บ้านสำโรง หมู่ที่ 10 บ้านศรีชะเล้ง หมู่ที่ 11 บ้านยางน้อย หมู่ที่ 12 บ้านมะขามเฒ่า

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{19,218}{1 + 19,218 (0.05)^2} = 391.84 \text{ หรือ } 392 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่เทศบาลตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2562 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่

(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 และเทศบาลตำบลบ้านใหม่

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

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 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา



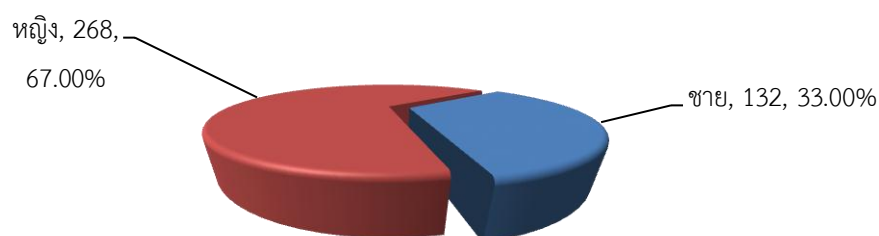
การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

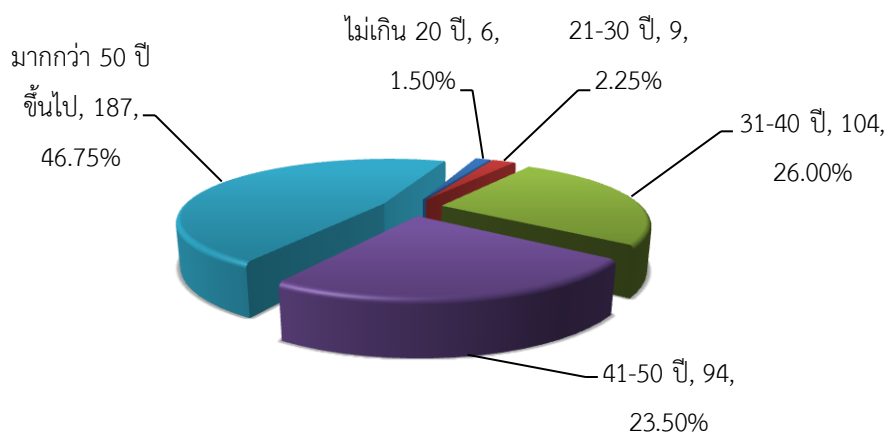
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 67.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 33.00 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

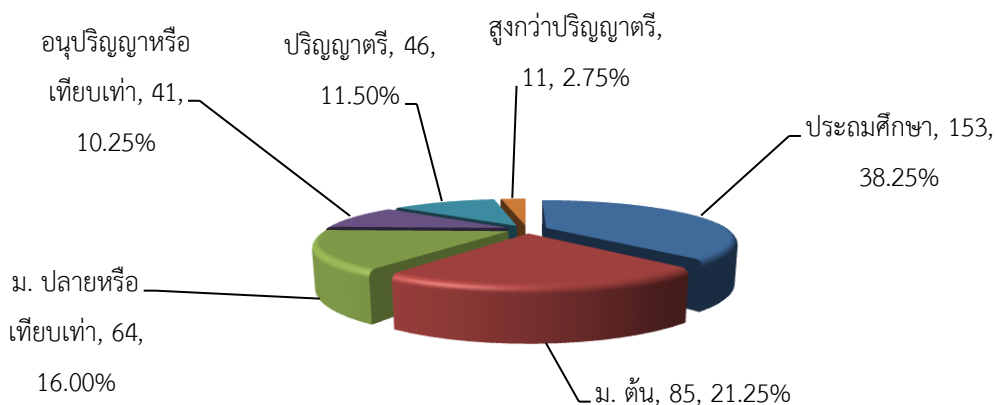
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.75 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 และร้อยละ 23.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

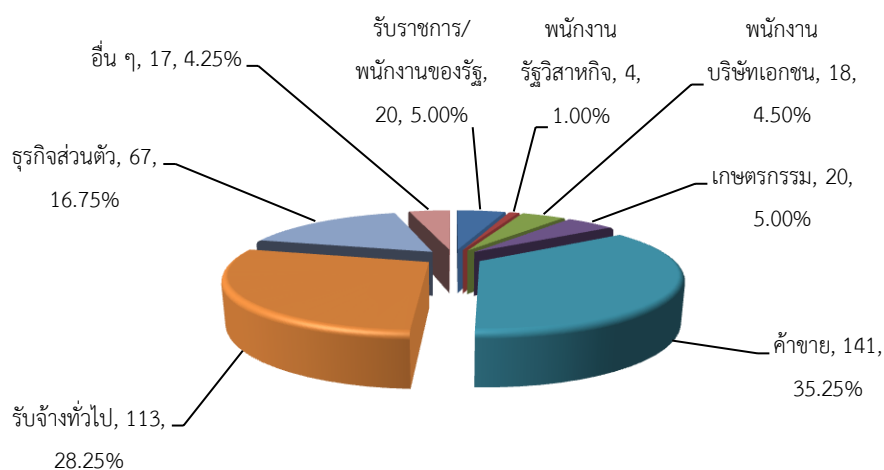
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.25 และร้อยละ 16.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

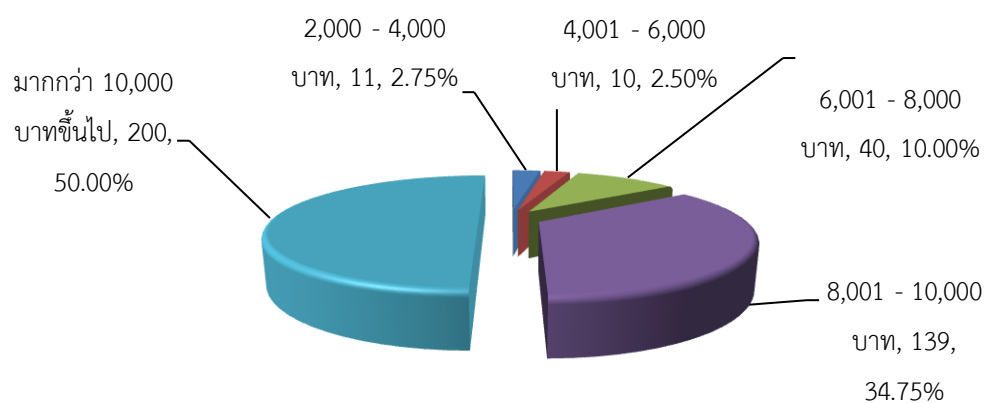
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.25 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.25 และร้อยละ 16.75 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

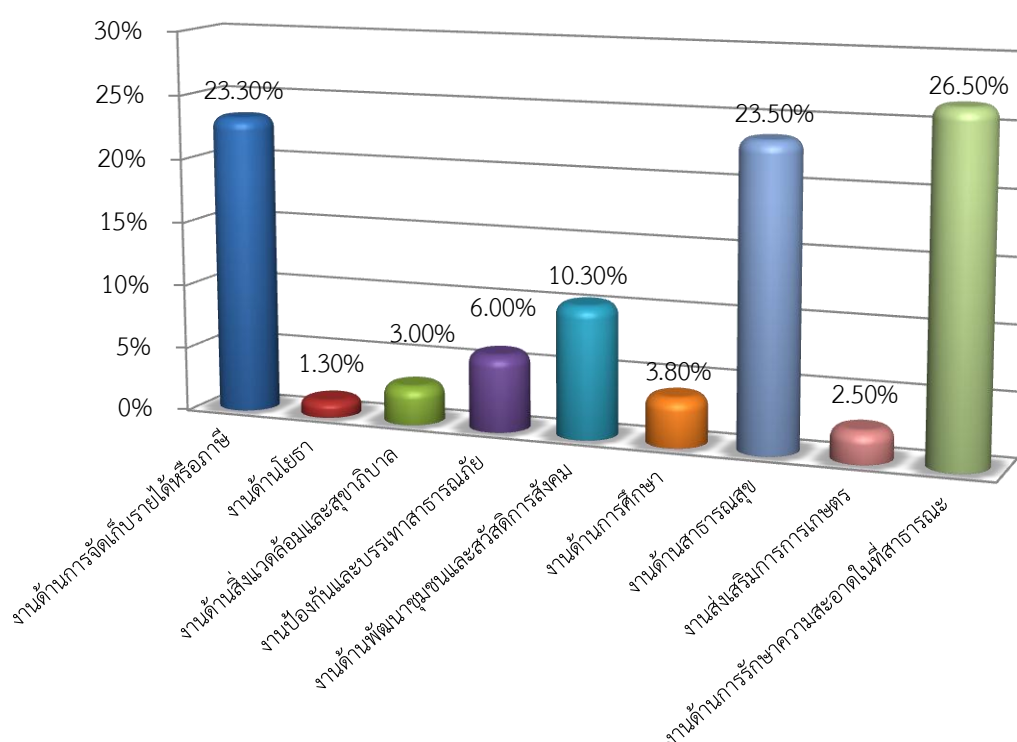
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.00 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.75 และร้อยละ 10.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

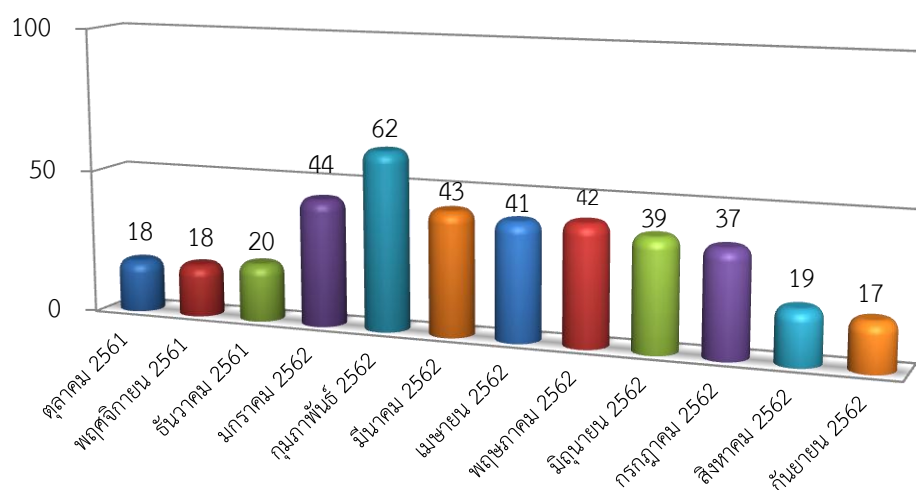
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 26.50 มาติดต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 23.50 และร้อยละ 23.30 มาติดต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงาน ที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

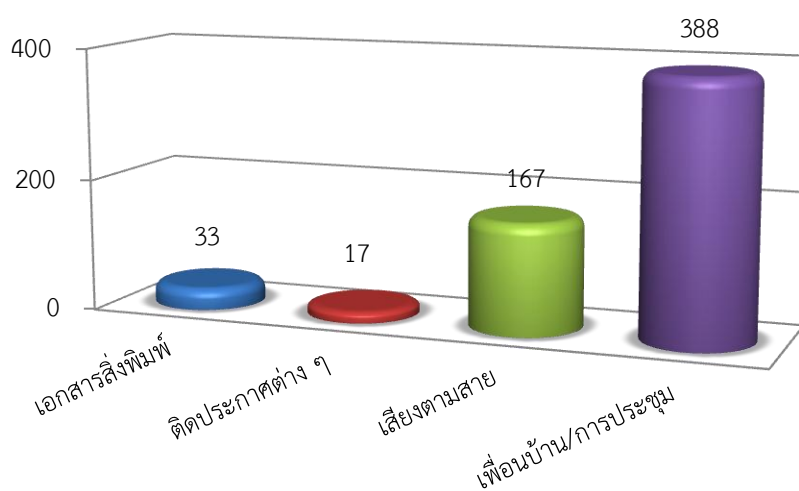
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมกราคม 2562 และเดือนมีนาคม 2562 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลบ้านใหม่จากเพื่อนบ้าน/การประชุม รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่าง ๆ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสารสิ่งพิมพ์	ติดประกาศต่าง ๆ	เสียงตามสาย	เพื่อนบ้าน/การประชุม
จำนวน	33	17	167	388

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.22	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.13	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ



4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
2. การให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม	4.83	0.40	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.80	0.41	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.76	0.48	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.74	0.47	มากที่สุด
รวม	4.80	0.20	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.87	0.35	มากที่สุด
2. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์	4.85	0.36	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.79	0.41	มากที่สุด
5. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.77	0.42	มากที่สุด
รวม	4.82	0.20	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ



4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.87	0.34	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.85	0.37	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.79	0.42	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.76	0.45	มากที่สุด
รวม	4.83	0.20	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	0.41	มากที่สุด
3. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.78	0.41	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.77	0.43	มากที่สุด
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	4.79	0.22	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ



4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.17	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.24	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.24	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.13	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ



4.5.3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.18	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.21	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.21	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.13	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ



4.5.3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.18	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.23	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.19	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.18	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.16	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ



4.5.3.4 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.17	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.18	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.19	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.11	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ



4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

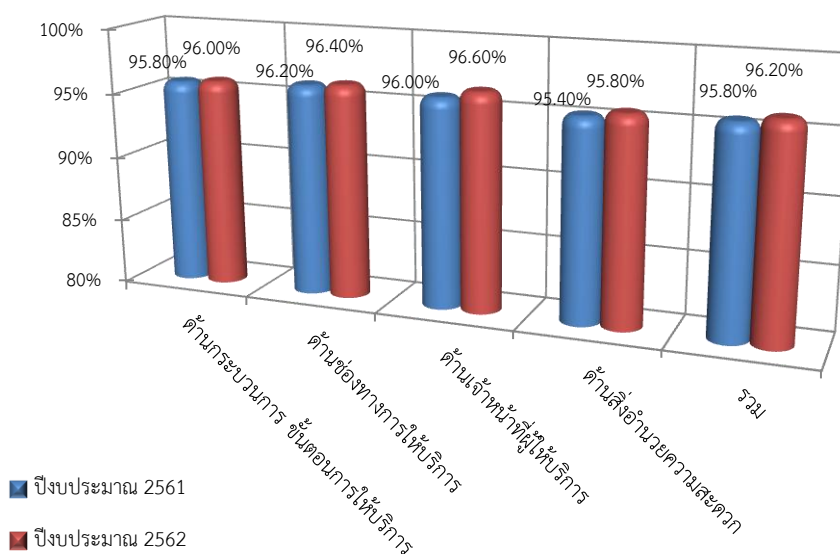
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.80	10
รวม	4.81	96.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จะเห็นว่าเทศบาลตำบลบ้านใหม่มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.80 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2561 และ 2562

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.80	10
รวม	4.80	96.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00	10
รวม	4.82	96.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.80	10
รวม	4.80	96.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00	10
รวม	4.81	96.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	96.00	10
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	96.40	10
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.00	10
4. งานด้านสาธารณสุข	96.20	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.15	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.15 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลบ้านใหม่ในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากเจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดการเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการมากขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร มี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง ภายในสำนักงานมีความสะอาด แต่ที่นั้รรับบริการมีจำกัด

มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม คือ ทางเทศบาลมีการพัฒนาที่ดีขึ้น เช่น ด้านการพัฒนาและปรับปรุงถนน มีการพัฒนาในเส้นทางหลักทำให้สัญจรไปมาสะดวกขึ้น แต่ยังมีบางจุดเมื่อฝนตกเกิดน้ำท่วมขังต้องการให้เทศบาลทำการสำรวจและปรับปรุงซ่อมแซม ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะดีขึ้นมีการจัดเก็บขยะที่ดีขึ้น แต่ยังมีบางจุดที่มีขยะล้นถังและบริเวณโดยรอบมีขยะเกลื่อนกลาด มีกิจกรรมโครงการที่พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ในตำบลที่ดีขึ้น หากมีการปรับปรุงการจัดการขยะให้มีมาตรฐานได้ทุกจุดก็จะเป็นสิ่งที่ดี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพร้อมในการให้บริการเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้สามารถเข้าระงับอัคคีภัยได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที มีการออกสำรวจภาษีทำให้ประชาชนรู้ว่าตนเองต้องเสียภาษีอย่างไรและตระหนักถึงภาระหน้าที่ของประชาชนต่อการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการดูแลและเอาใจใส่เด็กนักเรียนดีมาก และมีข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง คือ น้ำประปาไม่สะอาดมีกลิ่นเหม็น และมีสีเหลืองขุ่น ต้องการให้ทางเทศบาลเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ด้านการปรับปรุงถนนต้องการให้มีการสำรวจในจุดที่เส้นทางชำรุดและทำการปรับปรุงซ่อมแซม บางเส้นทางชำรุดและเสียหายมากเป็นเวลานานแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ต้องการให้ทางเทศบาลชี้แจงให้ชัดเจนว่าการซ่อมแซมถนนเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานใดและรีบดำเนินการแก้ไข



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 67.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 33.00

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.75 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 และร้อยละ 23.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.25 และร้อยละ 16.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.25 ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.25 และร้อยละ 16.75 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.00 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.75 และร้อยละ 10.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 26.50 มาติดต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 23.50 และร้อยละ 23.30 มาติดต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมกราคม 2562 และเดือนมีนาคม 2562 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลบ้านใหม่จากเพื่อนบ้าน/การประชุม รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่าง ๆ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

“มากที่สุด” โดยเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านช่องทาง

การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านสาธารณสุข

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จะเห็นว่าเทศบาลตำบลบ้านใหม่มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.80

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00

โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้

คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.15 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากเจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดการเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการมากขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง ภายในสำนักงานมีความสะอาด แต่ที่นั้รรอรับบริการมีจำกัด

มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม คือ ทางเทศบาลมีการพัฒนาที่ดีขึ้น เช่น ด้านการพัฒนาและปรับปรุงถนน มีการพัฒนาในเส้นทางหลักทำให้สัญจรไปมาสะดวกขึ้น แต่ยังมีบางจุดเมื่อฝนตกเกิดน้ำท่วมขังต้องการให้เทศบาลทำการสำรวจและปรับปรุงซ่อมแซม ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะดีขึ้นมีการจัดเก็บขยะที่ดีขึ้น แต่ยังมีบางจุดที่มีขยะล้นถังและบริเวณโดยรอบมีขยะเกลื่อนกลาด มีกิจกรรมโครงการที่พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ในตำบลที่ดีขึ้น หากมีการปรับปรุงการ

จัดการขยะให้มีมาตรฐานได้ทุกจุดก็จะเป็นสิ่งที่ดี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพร้อมในการให้บริการเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้สามารถเข้าระงับอัคคีภัยได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที มีการออกสำรวจภาษีทำให้ประชาชนรู้ถึงภาระหน้าที่ของประชาชนต่อการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการดูแลและเอาใจใส่เด็กนักเรียนดี และมีข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง คือน้ำประปาไม่สะอาดมีกลิ่นเหม็น และมีเสียงรบกวน ต้องการให้ทางเทศบาลเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ด้านการปรับปรุงถนนต้องการให้มีการสำรวจในจุดที่เส้นทางชำรุดและทำการปรับปรุงซ่อมแซม บางเส้นทางชำรุดและเสียหายมากเป็นเวลานานแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ต้องการให้ทางเทศบาลชี้แจงให้ชัดเจนว่าการซ่อมแซมถนนเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานใด

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562

กันยายน 2562

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน
เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓. สารนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ
ต่อการบริการของสถานีนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ
ศึกษา กรณ์ บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันท์อาร์ักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ
การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม
ภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนขันธ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัด
สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

- วาทีนี้ ไ้จ้อ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
ห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.** รายงานการวิจัย
ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว
ทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอน.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ
และเชิงคุณภาพ.** (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด.** วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aday, Lu Ann, and Andersor. (1971). **Ronald. Development of induces 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.
- Hinhaw, 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
คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา



“นำคุณค่าบัณฑิตสู่สังคม”

คำสั่งวิทยาลัยนครรราชสีมา

ที่ ๒๖๗ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครรราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตามที่วิทยาลัยนครรราชสีมาได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครรราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ (๑) (๒) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงแต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครรราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--|-----------------|
| ๑. นายคมชาญ สระสมศรี (นักส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการ) | ที่ปรึกษา |
| ๒. นายทองใบ หนูไพร (ผู้อำนวยการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น) | ที่ปรึกษา |
| ๓. อาจารย์ณัฏฐา สุริยะ | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๔. รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.กฤษฎา วัฒนศักดิ์ | คณะทำงาน |
| ๕. อาจารย์ ดร.ชุติมา พรหมผุย | คณะทำงาน |
| ๖. อาจารย์ชนิษฐา แก้วเอียด | คณะทำงาน |
| ๗. อาจารย์ภักธมล ศิริอรุณภัทร | คณะทำงาน |
| ๘. อาจารย์นิพัทธวรรณ แสงพรม | คณะทำงาน |
| ๙. อาจารย์จิตภูมิภักษ์ ศรีสุรธิกุล | คณะทำงาน |
| ๑๐. นางสาวสุภาพร พละศักดิ์ | คณะทำงาน |
| ๑๑. นางสาวอรสา วงศ์จันทร์ | คณะทำงาน |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)
อธิการบดี

Nakhonratchasima College
290 หมู่ 2 ต.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.นครรราชสีมา 30000
290 M.2 Muang, Nakhonratchasima Thailand 30000
Tel. (66)044-466111 Fax (66)044-465668
www.nmc.ac.th

Nakhonratchasima College (Bangkok)
11 อ.สุโขทัย แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. 10300
11 Sukhothai Rd. Dusit Bangkok Thailand 10300
Tel. (66)2-6687668 Fax (66)2-2413797
www.bkk.nmc.ac.th

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่เป็นอย่างยิ่ง 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. ปลายหรือเทียบเท่า
☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	☐ 5. ปริญญาตรี	☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ	☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 4. เกษตรกรรม	☐ 5. ค้าขาย.....	
☐ 6. รับจ้างทั่วไป	☐ 7. ธุรกิจส่วนตัว	
☐ 8. อื่น ๆ (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

☐ 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	☐ 2. งานด้านโยธา
☐ 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	☐ 4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
☐ 5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	☐ 6. งานด้านการศึกษา
☐ 7. งานด้านสาธารณสุข	☐ 8. งานส่งเสริมการเกษตร
☐ 9. งานด้านบริการกฎหมาย	☐ 10. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
☐ 11. งานอื่นๆ.....	
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ตุลาคม 2561	☐ 2. พฤศจิกายน 2561	☐ 3. ธันวาคม 2561
☐ 4. มกราคม 2562	☐ 5. กุมภาพันธ์ 2562	☐ 6. มีนาคม 2562
☐ 7. เมษายน 2562	☐ 8. พฤษภาคม 2562	☐ 9. มิถุนายน 2562
☐ 10. กรกฎาคม 2562	☐ 11. สิงหาคม 2562	☐ 12. กันยายน 2562
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. เอกสารสิ่งพิมพ์	☐ 2. แผ่นพับ	☐ 3. จดหมายข่าว
☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์	☐ 5. เว็บไซต์	☐ 6. การจัดทำสื่อเผยแพร่
☐ 7. ดิติดประกาศต่างๆ	☐ 8. เสียงตามสาย	☐ 9. เพื่อนบ้าน/การประชุม
☐ 10. อื่นๆ.....		

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
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 ค
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ







