

## คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัย  
นครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลบ้านใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2564 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลาย  
ฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมาทุก  
ท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล  
ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ตลอดจนประชาชน  
ในเขตพื้นที่ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา

จังหวัดนครราชสีมา

กันยายน 2564

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ 19,384 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 66.00) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 25.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 36.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 28.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 34.50) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (ร้อยละ 21.75) ) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) มีความพึงพอใจมากที่สุดโดยขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) และด้านขั้นตอนการให้บริการและ ( $\bar{X} = 4.82$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มากที่สุด ( $\bar{X}=4.87$ ) รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการติดต่อประสานงานมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.86$ ) และเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมากที่สุด ( $\bar{X}=4.85$ ) รองลงมาคือการใช้บริการสามารถเข้าถึง และใช้บริการได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.84$ ) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางการให้บริการเช่น อินเทอร์เน็ตการให้บริการทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.83$ )

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.87$ ) และ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.85$ )

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.83$ ) และ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ

2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ

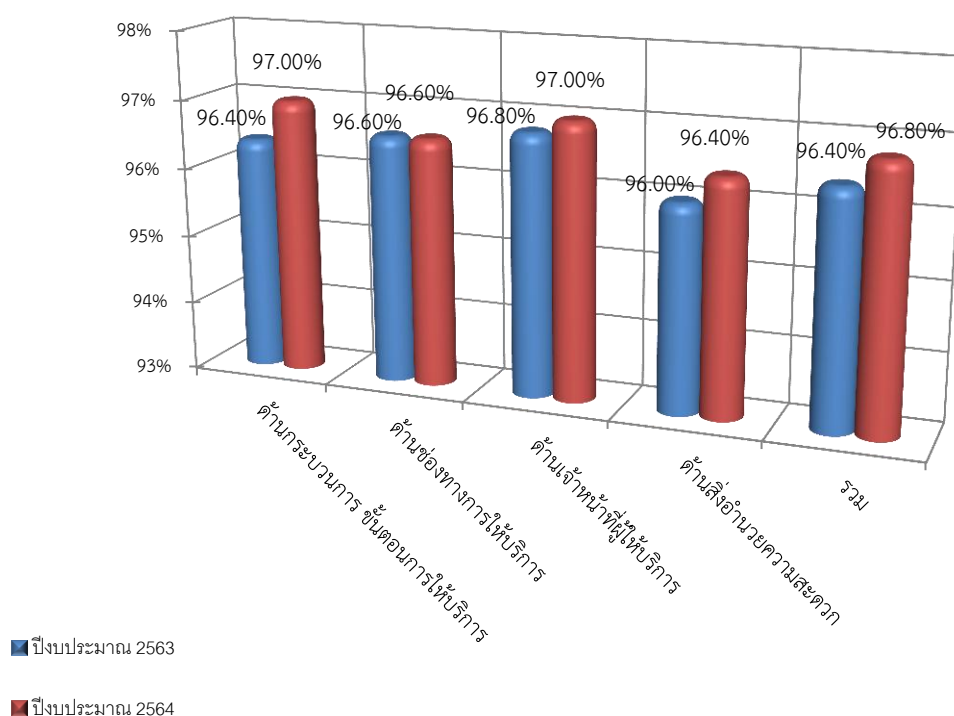
3) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.83$ ) ตามลำดับ

4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.85) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.84) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.83) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

| คุณภาพการให้บริการ             | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.85                    | 97.00                        | 10         |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.83                    | 96.60                        | 10         |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.85                    | 97.00                        | 10         |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.82                    | 96.40                        | 10         |
| <b>รวม</b>                     | <b>4.84</b>             | <b>96.80</b>                 | <b>10</b>  |

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่จะเห็นว่าเทศบาลตำบลบ้านใหม่มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้นร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมีระดับเท่าเดิมคือร้อยละ 96.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็น ร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40 ดังภาพที่ 4.9



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่แยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่า อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

| ภาระงาน                                    | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------------------|------------------------------|------------|
| 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 96.40                        | 10         |
| 2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย            | 96.60                        | 10         |
| 3. งานด้านการศึกษา                         | 96.80                        | 10         |
| 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ             | 96.60                        | 10         |
| <b>ภาพรวมทั้ง 4 งาน</b>                    | <b>96.60</b>                 | <b>10</b>  |

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลบ้านใหม่ในด้านต่างๆ ดังนี้ ประชาชนที่ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีการให้บริการที่ดีขึ้น ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วขึ้นในหลายๆด้าน เอกสารไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดการเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการดีขึ้น เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น และมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่างๆ ดีขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 มีการประสานงานและช่วยเหลือประชาชนดี ใส่ใจมากขึ้น มีการลงพื้นที่เพื่อมอบของอุปโภคบริโภคให้กับผู้ประสบปัญหาจากโควิด 19 รวมทั้งมีการตรวจหาเชื้อเชิงรุกในพื้นที่

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาในการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น ระยะเวลาในการรอคอยเอกสารเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจดีต่อการให้บริการ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางด้านการป้องกันและบรรเทาที่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ทำงานดีขึ้น กระจือร้อนมากขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยทางธรรมชาติ เช่น บ้านเรือนเสียหายจากพายุลมฝน ก็มีการลงพื้นที่สำรวจและให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็ว และมีการให้ความรู้เบื้องต้นแก่อาสาสมัครในโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

งานด้านการศึกษา มีการดูแลเด็กนักเรียนที่มีกิจกรรมต่างๆ หลากหลายที่พัฒนาความคิดทักษะต่างๆ ของเด็ก เช่น กิจกรรมวันสำคัญทางเทศกาลต่างๆ ทำให้เด็กรวมทั้งผู้ปกครองได้เรียนรู้วัฒนธรรมอันดีงาม มีการดูแลบริเวณสถานที่ต่างๆ ให้มีความสะอาดเรียบร้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ระลอกใหม่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีมาตรการการดูแลรักษาความสะอาดมากขึ้น และมีมาตรการที่รองรับสถานการณ์โดยมีการปรับรูปแบบการเรียนการสอนโดยการสอนออนไลน์

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมว่า เทศบาลมีการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น การจัดการขยะมูลฝอยดีขึ้นแต่ยังมีบางพื้นที่ที่ยังมีขยะล้นถัง ต้องการให้ทำการจัดเก็บให้บ่อยครั้งขึ้น และทำการเปลี่ยนถังขยะที่ชำรุด ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ระลอกใหม่ทางเทศบาลยังคงมีการกำหนดมาตรการการควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณตลาดชุมชนอย่างต่อเนื่อง และมีการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อบ้านของประชาชนผู้ป่วย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม คือ ทางเทศบาลมีการพัฒนาที่ดีขึ้น เช่น ด้านการพัฒนาและปรับปรุงถนน มีการพัฒนาในเส้นทางหลายเส้นทาง ทั้งเส้นทางหลักและภายในหมู่บ้าน ทำให้สัญจรไปมาสะดวกขึ้น เมื่อประชาชนในพื้นที่มีการแจ้งแก้ไขซ่อมแซมถนนหรือไฟฟ้าส่องสว่างเจ้าหน้าที่มีการรับเรื่องรวดเร็วและออกมาดูในพื้นที่และแก้ปัญหาต่างๆได้รวดเร็วขึ้น มีการปรับปรุงและสร้างทาง/ร่องระบายน้ำหลายพื้นที่ในหมู่บ้านช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เทศบาลมีมาตรการดูแลคนในพื้นที่และดูแลตามมาตรการอย่างเคร่งครัด มีการช่วยเหลือผู้เดือดร้อนที่ดีขึ้น เช่น บ้านที่เกิดอัคคีภัย เทศบาลในด้านน้ำประปา ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ถึงแม้ว่ายังมีปัญหาด้านน้ำประปาอยู่บ้างแต่เทศบาลมีการเอาใจใส่ในความเดือดร้อนของประชาชนในการใช้น้ำประปามากขึ้น

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ถึงแม้ว่าทางเทศบาลตำบลบ้านใหม่จะมีมาตรการต่างๆเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 อย่างเคร่งครัด แต่การระบาดระลอกใหม่ของโรคโควิด-19 ในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่ มีผู้เดินทางเข้าออกในเขตเทศบาลอยู่บ่อยครั้ง อยากให้ทางเทศบาลมีมาตรการการคัดกรองคนเดินทางเข้าออกภายในพื้นที่ให้มากกว่านี้ และมีการรณรงค์เรื่องการป้องกันการแพร่กระจายให้มากกว่านี้ เช่น การกักตัวของผู้มีความเสี่ยงสูงบางครั้งก็ไม่ไปกักตัวตามศูนย์ที่ทางเทศบาลจัดไว้ให้ รวมทั้งรณรงค์ให้ประชาชนในพื้นที่เห็นความสำคัญของการฉีดวัคซีนให้มากกว่านี้

สำรวจและทำการติดตั้งไฟสัญญาณจราจรบริเวณสี่แยก เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนรถยนต์และมอเตอร์ไซด์สัญจรมากขึ้น ต้องการให้มีการพัฒนาอาชีพเสริมสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤตนี้คนตกงานกันมากขึ้น ต้องการให้มีสนามออกกำลังกายและสนามเด็กเล่นสาธารณะภายในหมู่บ้าน สำรวจและทำการปรับปรุงถนนบ้างจุด ฝาท่อระบายน้ำแต่ยังไม่ได้มีการซ่อมแซม ทำการสำรวจและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างให้ทั่วถึง และต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดสาธารณะ



# สารบัญ

หน้า

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| คำแถลง .....                                                     | ก  |
| บทสรุปผู้บริหาร.....                                             | ข  |
| สารบัญ .....                                                     | ณ  |
| สารบัญตาราง.....                                                 | ฉ  |
| สารบัญภาพประกอบ.....                                             | ฐ  |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                                | 1  |
| 1.1 หลักการและเหตุผล.....                                        | 1  |
| 1.2 วัตถุประสงค์.....                                            | 3  |
| 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....                                      | 3  |
| 1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา .....                                   | 3  |
| 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา .....                                   | 4  |
| บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                    | 5  |
| 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ .....                     | 5  |
| 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....                  | 14 |
| 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                  | 18 |
| 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา .....                             | 21 |
| บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....                                        | 22 |
| 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....                                  | 22 |
| 3.2 ประชากรเป้าหมาย.....                                         | 22 |
| 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....                             | 23 |
| 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<br>ของประชาชน.....                           | 33 |
| 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ<br>ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่.....           | 34 |
| 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ<br>ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ..... | 43 |
| 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ .....                                              | 49 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....                                                                      | 51 |
| บรรณานุกรม .....                                                                                 | 63 |
| ภาคผนวก .....                                                                                    | 66 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....                                                                         | 67 |
| ภาคผนวก ข ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ .....                                     | 72 |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า                                                                                                                                                                               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1      | แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ..... 26                                                                                                                                         |
| 4.1      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำแนกเป็นรายด้าน ..... 34                                |
| 4.2      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่<br>ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ..... 35      |
| 4.3      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่<br>ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ ..... 36     |
| 4.4      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่<br>ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ ..... 37 |
| 4.5      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่<br>ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ ..... 38     |
| 4.6      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 39               |
| 4.7      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 40                          |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า                                                                                                                                                      |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.8      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านการศึกษา<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 41             |
| 4.9      | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 42 |
| 4.10     | แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 43                               |
| 4.11     | แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง<br>จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม ..... 45        |
| 4.12     | แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม ..... 46                      |
| 4.13     | แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานด้านการศึกษาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม ..... 47                                    |
| 4.14     | แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ<br>งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 48                        |
| 4.15     | แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ<br>ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน..... 49                                                     |

# สารบัญภาพประกอบ

| ภาพประกอบที่ | หน้า                                                                                                                     |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1          | แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....21                                                                                    |
| 4.1          | แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามเพศ .....28                                                       |
| 4.2          | แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามระดับอายุ .....28                                                 |
| 4.3          | แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....29                                              |
| 4.4          | แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามอาชีพ.....29                                                      |
| 4.5          | แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามระดับรายได้.....30                                                |
| 4.6          | แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ .....31 |
| 4.7          | แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา<br>ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ .....32               |
| 4.8          | แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม<br>ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ .....33                   |
| 4.9          | แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ<br>ระหว่างปีงบประมาณ 2563 และ 2564 .....44                                        |

---

---

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ 2564

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 อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนิน อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิม

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็น

จริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

## 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.4 ขอบจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักของ



เทศบาลตำบลบ้านใหม่ 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 หรือรายได้ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลางและสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

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

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง 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

ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมาและอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมาประมาณ 7.5 กิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลสีมและตำบลปรุใหญ่อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสะพานไม้ข้ามลำตะคองบ้านหัวสิบ หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านใหม่บริเวณ RS - 223563 ไปทางทิศตะวันออกตามแนวลำตะคองฝั่งด้านทิศเหนือสิ้นสุดที่สะพานคอนกรีตข้ามลำตะคองบ้านกำทวด หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านใหม่บริเวณพิกัด SB - 819573 รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 5 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลปรุใหญ่อำเภอเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสะพานคอนกรีตข้ามลำตะคองบ้านกำทวด หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านใหม่บริเวณพิกัด SB - 819573 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้

ตามแนวนนคอนกรีตด้านฟากทิศตะวันออกบริเวณพิกัด SB - 831572ตัดผ่านลำปรุไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้และตัดผ่านถนนชุมชนตริบริเวณพิกัด SB- 828565ไปทางทิศใต้สิ้นสุดที่บ้านศรีชะละเลิงหมู่ที่7ตำบลบ้านใหม่หลักเขตเทศบาลที่13บริเวณริมทางรถไฟฟากด้านทิศใต้บริเวณพิกัด SB - 827559รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ3 กิโลเมตร

ทิศใต้

ติดต่อกับตำบลสุนนาริอำเภอมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมาโดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบ้านศรีชะละเลิงหมู่ที่7ตำบลบ้านใหม่หลักเขตเทศบาลที่13บริเวณริมทางรถไฟฟากด้านทิศใต้บริเวณพิกัด SB - 827559ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวทางรถไฟฟากด้านทิศใต้ระยะทางประมาณ2.5กิโลเมตรถึงหลักเขตเทศบาลที่12บริเวณพิกัด SB - 806554ไปทางทิศใต้ตามแนวกำแพงคอนกรีตเสริมเหล็กระยะทางประมาณ0.50กิโลเมตรถึงถนนมิตรภาพ (นครราชสีมา - กรุงเทพฯ) บริเวณพิกัด SB - 801547ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวกิ่งกลางถนนมิตรภาพระยะทางประมาณ3กิโลเมตรสิ้นสุดที่สะพานคอนกรีตข้ามลำห้วยยางบ้านยางน้อยหมู่ที่11ตำบลบ้านใหม่บริเวณพิกัด SB - 783539รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ6กิโลเมตร

ทิศตะวันตก

ติดต่อกับตำบลโคกกรวดอำเภอมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมาโดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสะพานคอนกรีตข้ามลำห้วยยางบ้านยางน้อยหมู่ที่11ตำบลบ้านใหม่บริเวณพิกัด SB - 783539ไปทางทิศเหนือตามแนวลำห้วยยางฝั่งด้านทิศตะวันตกสิ้นสุดที่สะพานไม้ข้ามลำตะคองบ้านหัวสิบหมู่ที่3ตำบลบ้านใหม่บริเวณพิกัด RS - 223563รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ4กิโลเมตร

เนื้อที่

พื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่โดยประมาณ 19.55ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 12,218.75ไร่

### ตารางแสดงพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่แยกตามหมู่บ้าน

| หมู่ที่ /ชื่อหมู่บ้าน | พื้นที่ใช้ประโยชน์จริง |           |
|-----------------------|------------------------|-----------|
|                       | ตารางกิโลเมตร          | ไร่       |
| 1. บ้านใหม่           | 1.52                   | 950       |
| 2. บ้านใหม่           | 1.98                   | 1,238     |
| 3. บ้านหัวสับ         | 1.52                   | 950       |
| 4. บ้านมะขามเฒ่า      | 1.50                   | 938       |
| 5. บ้านภูเขาลาด       | 1.55                   | 969       |
| 6. บ้านสำโรง          | 1.34                   | 837.75    |
| 7. บ้านศรีชะเล้ง      | 1.40                   | 875       |
| 8. บ้านคำทวด          | 1.67                   | 1,043     |
| 9. บ้านสำโรง          | 1.08                   | 675       |
| 10.บ้านศรีชะเล้ง      | 1.48                   | 925       |
| 11.บ้านยางน้อย        | 3.05                   | 1,906     |
| 12.บ้านมะขามเฒ่าพัฒนา | 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

- ดินชุดพิมาย ชั้นดินเป็นดินเหนียว หน้าดินสีเทาเข้มสลับสีน้ำตาล ดินแห้งแตกกระแหง มีธาตุเหล็กหรือ แมงกานีส ผสมในเนื้อดิน ระบายน้ำไม่ดี การใช้ประโยชน์เหมาะกับการทำนา ปลูกผัก

- ดินชุดทุ่งกุลาร้องไห้ ชั้นดินเป็นดินร่วนปนทราย ในฤดูแล้งจะมีคราบเกลือลอยที่หน้าผิวดิน การใช้ประโยชน์เป็นดินเค็มต่าง มีเกลือโซเดียมสูงเหมาะสมปลูกพืชทนดิน

### 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

#### 2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบ้านใหม่แบ่งการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้านแบ่งเป็นจำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่เต็มทั้งหมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านใหม่ หมู่ที่ 2 บ้านใหม่ หมู่ที่ 3 บ้านหัวสับ หมู่ที่ 4 บ้านมะขามเฒ่า หมู่ที่ 5 บ้านภูเขาลาด หมู่ที่ 6 บ้านสำโรง หมู่ที่ 7 บ้านศรีชะเลียง หมู่ที่ 8 บ้านคำหวด หมู่ที่ 9 บ้านสำโรง หมู่ที่ 10 บ้านศรีชะเลียง หมู่ที่ 11 บ้านยางน้อย หมู่ที่ 12 บ้านมะขามเฒ่า

#### 2.2 เขตการเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลบ้านใหม่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 เขต เขตเลือกตั้งละ 6 หมู่บ้าน

### 3. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี)

|                              |       |        |    |
|------------------------------|-------|--------|----|
| ปี 2562                      | จำนวน | 18,832 | คน |
| ปี 2563 (1 ม.ค.-10 มิ.ย. 62) | จำนวน | 19,218 | คน |
| ปี 2564                      | จำนวน | 19,384 | คน |

### 4. สภาพทางสังคม

#### 4.1 การศึกษา

ประชากรส่วนใหญ่จบการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีสถานศึกษาของรัฐในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ จำนวน 5 แห่งคือ

1. โรงเรียนชุมชนบ้านศรีชะเลียง
2. โรงเรียนบ้านภูเขาลาด

3. โรงเรียนมะขามเฒ่าเปรมประชารัฐ
4. โรงเรียนบ้านยางน้อยหัวสับ
5. โรงเรียนอุบลรัตน์ราชกัลยาณราชวิทยาลัย

มีสถานศึกษาของเอกชน จำนวน 4 แห่ง คือ

1. โรงเรียนอนุบาลดวงแข
2. โรงเรียนอนุบาลบ้านผู้การ
3. วิทยาลัยเทคโนโลยีชนะเลิศ
4. วิทยาลัยนครราชสีมา

#### 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. งานควบคุมป้องกันโรคดังนี้
  - ฝ้าระวังโรคไข้เลือดออกในพื้นที่ เช่น โครงการควบคุมและป้องกันโรค
  - ฝ้าระวังโรคพิษสุนัขบ้าในพื้นที่ เช่น โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคพิษ
  - ฝ้าระวังโรคติดต่ออื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ตื่นตัวและเตรียม
3. งานสิ่งแวดล้อม ดังนี้
  - โครงการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและพัฒนาชุมชนในวันสำคัญ

ไข้เลือดออก

สุนัขบ้า

รับมือ

เตรียมรับมือ

- 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)

ปัจจุบันในเขตตำบลบ้านใหม่มีการจราจรหนาแน่นยานพาหนะชนิดต่างๆผ่านในพื้นที่เป็นจำนวนมากโดยมีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญคือ

- ทางรถไฟสายอุบล – กรุงเทพมหานครตัดผ่านตำบลบ้านใหม่จากทิศตะวันออกไปทางทิศตะวันตก
- ถนนลาดยางแยกจากถนนบายพาสสามแยกปึกธงชัย – ขอนแก่นตัดผ่านตำบลบ้านใหม่ไปสิ้นสุดที่วัดหนองเป็ดน้ำตำบลโคกกรวดเชื่อมกับถนนมิตรภาพระยะทาง 8 กิโลเมตรใช้เป็นเส้นทางที่สำคัญในการติดต่อระหว่างหมู่บ้านและภายในหมู่บ้านมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็กครบทุกหมู่บ้านส่งผลให้การคมนาคมมีความสะดวกสบายมากขึ้นแต่ยังมีบางส่วนที่ยังเป็นถนนหินคลุกและลูกรัง

#### 5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนครราชสีมา สาขาสุนทรารี ใช้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน จำนวน 7,209 ครั้วเรือน มีไฟฟ้าเพื่อการเกษตร ระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟถนน) บน

ถนนสายหลักและสายรองในแหล่งชุมชน 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

ในพื้นที่ที่มีการให้บริการสื่อสารทั้งทางโทรศัพท์ 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, ถั่วลิสง เป็นต้น

### 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

### 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. ปั้มน้ำมันและก๊าซ                           | 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. อู่ซ่อมรถยนต์                               | 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 ประเพณี ถวายเทียนพรรษา งานบุญประจำปีของวัดในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ฯลฯ

### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนตำบลบ้านใหม่ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาถิ่น คือ “ภาษาโคราช” เป็นภาษาเฉพาะของจังหวัดนครราชสีมา

### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ที่มีผลิตและจำหน่ายในพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ ได้แก่

- แคปหมู
- ทองม้วน
- กล้วยฉาบ
- หมี่โคราชพร้อมน้ำปรุง
- ข้าวไรเบอร์รี่
- 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, ปลูกผัก สวนผลไม้ เป็นต้น

### 8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- ไม่มี -

## 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนิไล้งอ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

## 2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของ

บุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

### 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

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

### 2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

### 2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร ( 2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

- 1) รูปรธรรม (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

### 2.2.6การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้(ชานันท์ถ้าคู่, 2545: 10)

- 1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
- 2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

#### 2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชน ภาครัฐ

การสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเดิมใสใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาพองกุล. (2559)** ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วน

ประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

**อมรรัตน์ บุญญา. (2557)** ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**วลัยภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์ (2548)** ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากด้านปัจจัยค่าจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ลันดา ลิทธิจักร และจิราภรณ์ จันท์อารักษ์ (2550)** ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพ



รวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

**ภาวนา เวชกิจ (2550)** ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทในฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่าพนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไปจากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกระชับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

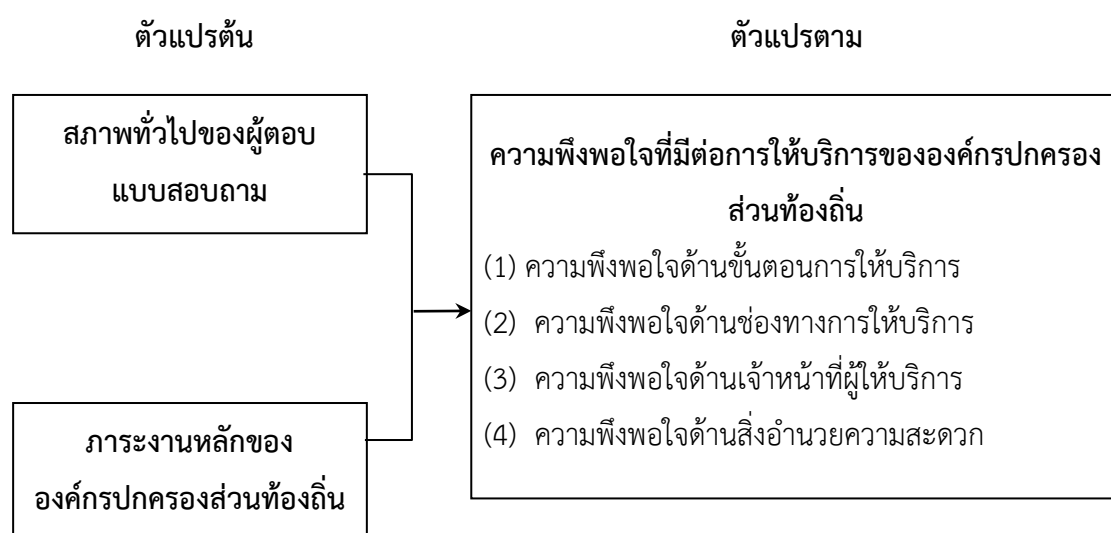
**ธนิดา ริมคุสิทธ์ (2551)** ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน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

**พวงเพชรสุวรรณชาติ (2553)** ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณสุข โภค 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 ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

#### 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

#### 3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่จำนวน 19,384 คนจาก 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านใหม่ หมู่ที่ 2 บ้านใหม่ หมู่ที่ 3 บ้านหัวสับ หมู่ที่ 4 บ้านมะขามเฒ่า หมู่ที่ 5 บ้านภูเขาลาด หมู่ที่ 6 บ้านสำโรง หมู่ที่ 7 บ้านศรีชะเลียง หมู่ที่ 8 บ้านคำทวด หมู่ที่ 9 บ้านสำโรง หมู่ที่ 10 บ้านศรีชะเลียง หมู่ที่ 11 บ้านยางน้อย หมู่ที่ 12 บ้านมะขามเฒ่า

### 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{19,384}{1 + 19,384 (0.05)^2} = 391.91 \text{ หรือ } 392 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่เทศบาลตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

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

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2564 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 และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ 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

และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ 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 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

---

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

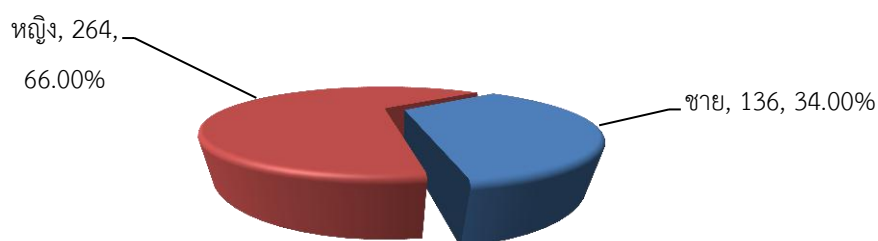
- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่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



## 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

### 4.1.1 เพศ

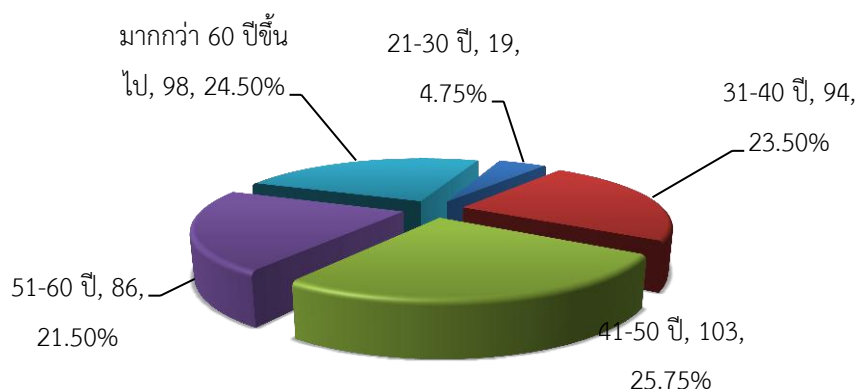
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 34.00 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

### 4.1.2 ระดับอายุ

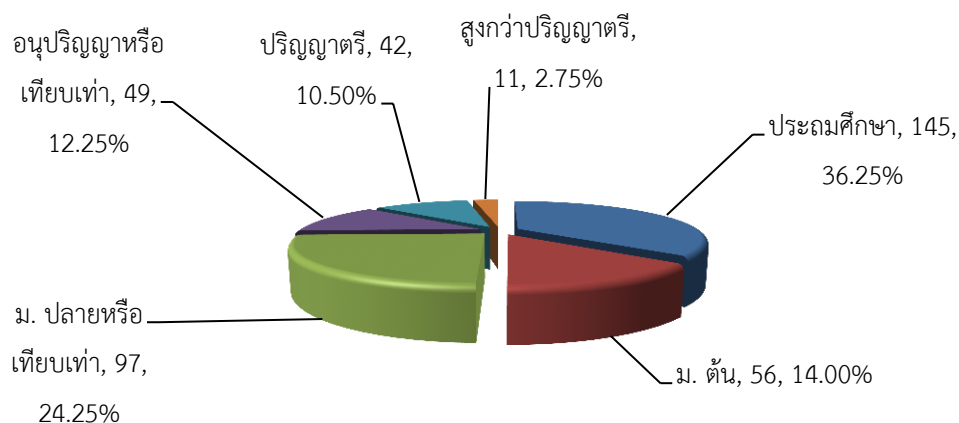
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 25.75 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.50 และร้อยละ 23.50 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

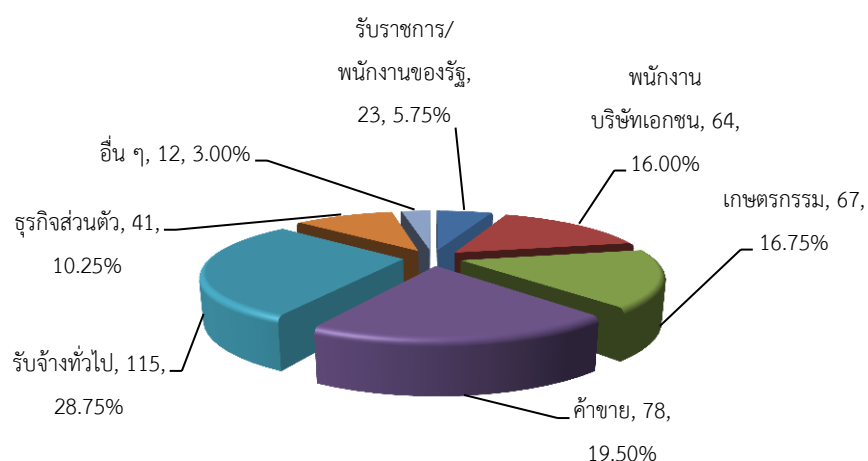
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.25 และร้อยละ 14.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

#### 4.1.4 อาชีพ

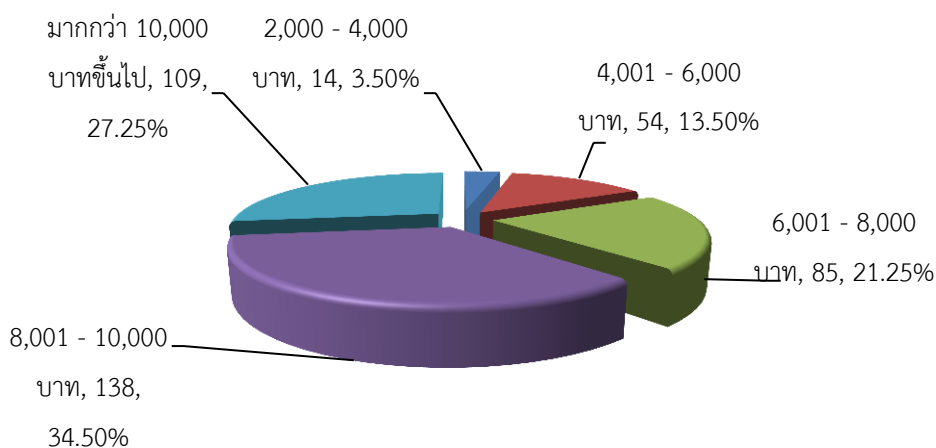
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 28.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.50 และร้อยละ 16.75 ประกอบอาชีพเกษตรกร ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

#### 4.1.5 ระดับรายได้

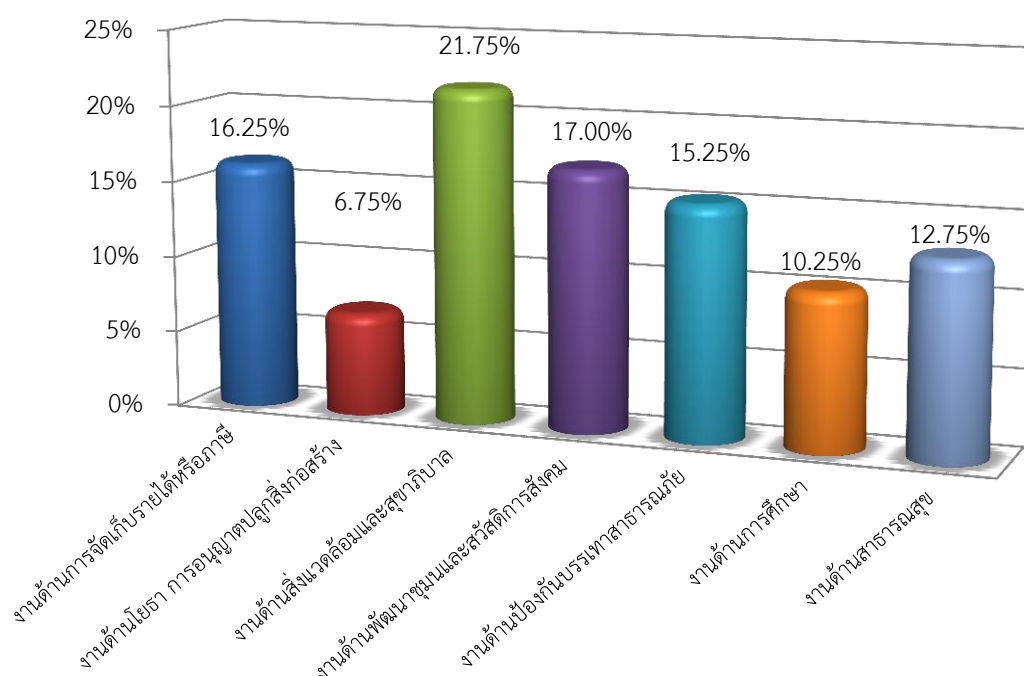
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท รองลงมา มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.25 และร้อยละ 21.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

## 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

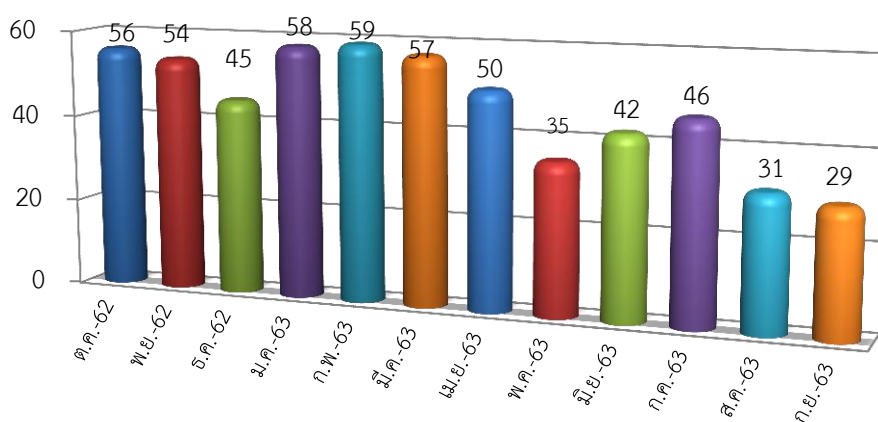
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 21.75 รับบริการเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รองลงมาเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 17.00 และร้อยละ 16.25 รับบริการเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

### 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

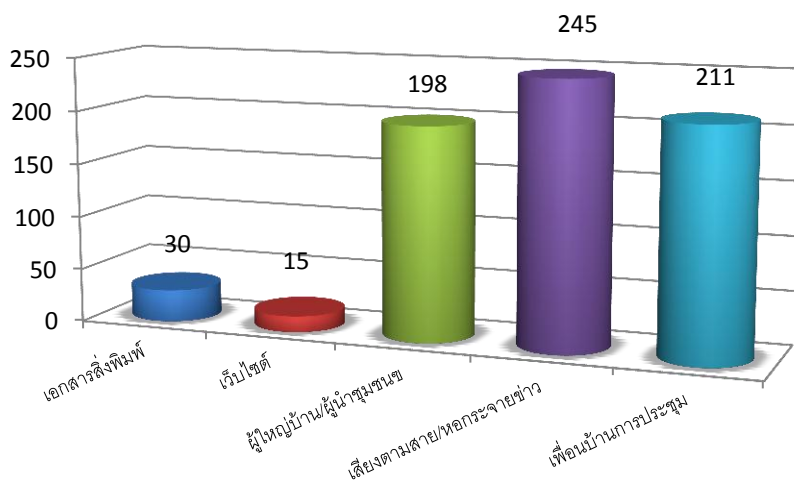
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมกราคม 2564 และเดือนมีนาคม 2564 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่

#### 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลบ้านใหม่จากเสียงตามสาย/หอกระจาย ร่องลงมา รับทราบข้อมูลจากเพื่อนบ้าน/การประชุม และข่าวผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



|       | เอกสารสิ่งพิมพ์ | เว็บไซต์ | ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน | เสียงตามสาย | เพื่อนบ้าน/การประชุม |
|-------|-----------------|----------|------------------------|-------------|----------------------|
| จำนวน | 30              | 15       | 198                    | 215         | 211                  |

หมายเหตุ :ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่

#### 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

##### 4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำแนกเป็นรายด้าน

| การให้บริการ                   | $\bar{x}$   | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล    |
|--------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.85        | 0.35         | มากที่สุด        |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.83        | 0.39         | มากที่สุด        |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.85        | 0.35         | มากที่สุด        |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.82        | 0.37         | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                  | <b>4.84</b> | <b>0.37</b>  | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.85 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

#### 4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

##### 4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                    | $\bar{x}$ | <i>S.D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|---------------|
| 1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน                         | 4.87      | 0.35        | มากที่สุด     |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง                                                   | 4.84      | 0.37        | มากที่สุด     |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                     | 4.86      | 0.34        | มากที่สุด     |
| 4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก                                                           | 4.86      | 0.34        | มากที่สุด     |
| 5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ | 4.85      | 0.36        | มากที่สุด     |
| รวม                                                                                        | 4.85      | 0.35        | มากที่สุด     |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการติดต่อประสานงานมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86 และเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ



#### 4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                      | $\bar{x}$ | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---------------|
| 1. มีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก | 4.83      | 0.38         | มากที่สุด     |
| 2. มีการให้บริการนอกสถานที่                                                                      | 4.80      | 0.40         | มากที่สุด     |
| 3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ                                                                    | 4.81      | 0.44         | มากที่สุด     |
| 4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย                                                  | 4.84      | 0.36         | มากที่สุด     |
| 5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง                     | 4.85      | 0.36         | มากที่สุด     |
| รวม                                                                                              | 4.83      | 0.39         | มากที่สุด     |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเรื่องมีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น ให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

#### 4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                | $\bar{x}$ | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ | 4.87      | 0.34         | มากที่สุด     |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง   | 4.85      | 0.36         | มากที่สุด     |
| 3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน              | 4.83      | 0.38         | มากที่สุด     |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี      | 4.88      | 0.33         | มากที่สุด     |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี        | 4.84      | 0.36         | มากที่สุด     |
| รวม                                                        | 4.85      | 0.35         | มากที่สุด     |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

#### 4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                              | $\bar{x}$ | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---------------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ                                      | 4.84      | 0.36         | มากที่สุด     |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย                                              | 4.83      | 0.37         | มากที่สุด     |
| 3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                              | 4.80      | 0.43         | มากที่สุด     |
| 4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ | 4.81      | 0.39         | มากที่สุด     |
| 5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ                                                                | 4.82      | 0.38         | มากที่สุด     |
| รวม                                                                                                 | 4.82      | 0.39         | มากที่สุด     |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

#### 4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำแนกตามภาระงาน

##### 4.5.3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| การให้บริการ                   | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับการแปลผล |
|--------------------------------|-----------|------|---------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.83      | 0.38 | มากที่สุด     |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.82      | 0.38 | มากที่สุด     |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.81      | 0.39 | มากที่สุด     |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.81      | 0.39 | มากที่สุด     |
| ภาพรวม                         | 4.82      | 0.38 | มากที่สุด     |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้มีความเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.81 ตามลำดับ

#### 4.5.3.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการกับสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.82 ตามลำดับ

#### 4.5.3.3 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| การให้บริการ                   | $\bar{x}$ | <i>S.D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--------------------------------|-----------|-------------|---------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.84      | 0.37        | มากที่สุด     |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.82      | 0.38        | มากที่สุด     |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.85      | 0.36        | มากที่สุด     |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.83      | 0.38        | มากที่สุด     |
| ภาพรวม                         | 4.84      | 0.37        | มากที่สุด     |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.83 ตามลำดับ

#### 4.5.3.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| การให้บริการ                   | $\bar{x}$ | <i>S.D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--------------------------------|-----------|-------------|---------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.85      | 0.36        | มากที่สุด     |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.83      | 0.40        | มากที่สุด     |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.84      | 0.37        | มากที่สุด     |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.82      | 0.39        | มากที่สุด     |
| ภาพรวม                         | 4.83      | 0.38        | มากที่สุด     |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

## 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

### 4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

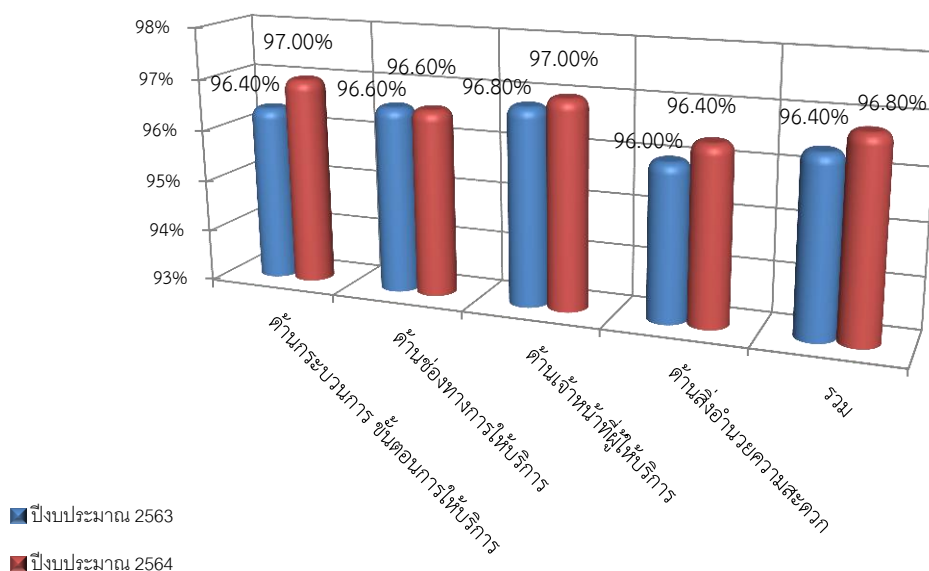
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จะเห็นว่าเทศบาลตำบลบ้านใหม่มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้นร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมีระดับเท่าเดิมคือร้อยละ 96.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็น ร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2563 และ 2564

#### 4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

##### 4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ             | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.83                    | 96.60                     | 10         |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.82                    | 96.40                     | 10         |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.81                    | 96.20                     | 10         |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.81                    | 96.20                     | 10         |
| <b>รวม</b>                     | <b>4.82</b>             | <b>96.40</b>              | <b>10</b>  |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ             | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.84                    | 96.80                        | 10         |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.82                    | 96.40                        | 10         |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.83                    | 96.60                        | 10         |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.82                    | 96.40                        | 10         |
| <b>รวม</b>                     | <b>4.83</b>             | <b>96.60</b>                 | <b>10</b>  |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ             | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.84                    | 96.80                        | 10         |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.82                    | 96.40                        | 10         |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.85                    | 97.00                        | 10         |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.83                    | 96.60                        | 10         |
| <b>รวม</b>                     | <b>4.84</b>             | <b>96.80</b>                 | <b>10</b>  |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ             | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.85                    | 97.00                        | 10         |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.83                    | 96.60                        | 10         |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.84                    | 96.80                        | 10         |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.82                    | 96.40                        | 10         |
| <b>รวม</b>                     | <b>4.83</b>             | <b>96.60</b>                 | <b>10</b>  |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

สำนักงาน เทศบาลตำบลบ้านใหม่  
ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้ใช้  
สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  
เล่มที่ 1/61 เลขที่ 30  
ได้รับเงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาต 500 บาท (ห้าร้อยบาท) ประจำ พ.ศ. 2561  
จาก น.ส. ลลิตา และ อ.วิมล  
สถานที่ตั้งเลขที่ 61 ถนน ม.อ.บ.บ.  
หมู่ที่ 5 ตำบล บ้านใหม่  
อำเภอ 500 จังหวัด นครราชสีมา  
เป็นต้น 500 บาท สด. 500 บาท  
ในสัปดาห์ที่ 27 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2561  
ใบอนุญาตนี้จะใช้สถานที่ประกอบกิจการค้ายังไม่ได้ จนกว่าจะได้รับใบ  
อนุญาตแล้ว  
ลงนาม ผู้รับเงิน ลงนาม หัวหน้าหน่วยงาน  
และสิ้นอายุในวันที่ ๓๑ เดือน ธันวาคม





#### 4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

| ภาระงาน                                    | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------------------|------------------------------|------------|
| 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 96.40                        | 10         |
| 2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย            | 96.60                        | 10         |
| 3. งานด้านการศึกษา                         | 96.80                        | 10         |
| 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ             | 96.60                        | 10         |
| <b>ภาพรวมทั้ง 4 งาน</b>                    | <b>96.60</b>                 | <b>10</b>  |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่องานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลบ้านใหม่ในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ประชาชนที่ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า เทศบาลมีการให้บริการที่ดีขึ้น ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วขึ้นในหลายๆด้าน เอกสารไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดการเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการดีขึ้น เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น และมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่างๆ ดีขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 มีการประสานงานและช่วยเหลือประชาชนดี ใส่ใจมากขึ้น มีการลงพื้นที่เพื่อมอบของอุปโภคบริโภคให้กับผู้ประสบปัญหาจากโควิด 19 รวมทั้งมีการตรวจหาเชื้อเชิงรุกในพื้นที่

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาในการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น ระยะเวลาในการรอคอยเอกสารเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจดีต่อการให้บริการ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางด้านการป้องกันและบรรเทาที่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ทำงานดีขึ้น กระจือหรือร้อนมากขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยทางธรรมชาติ เช่น บ้านเรือนเสียหายจากพายุลมฝน ก็มีการลงพื้นที่สำรวจและให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็ว และมีการให้ความรู้เบื้องต้นแก่อาสาสมัครในโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

งานด้านการศึกษา มีการดูแลเด็กนักเรียนที่มีกิจกรรมต่างๆ หลากหลายที่พัฒนาความคิดทักษะต่างๆ ของเด็ก เช่น กิจกรรมวันสำคัญทางเทศกาลต่างๆ ทำให้เด็กรวมทั้งผู้ปกครองได้เรียนรู้วัฒนธรรมอันดีงาม มีการดูแลบริเวณสถานที่ต่างๆ ให้มีความสะอาดเรียบร้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ระลอกใหม่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีมาตรการการดูแลรักษาความสะอาดมากขึ้น และมีมาตรการที่รองรับสถานการณ์โดยมีการปรับปรุงแบบการเรียนการสอนโดยการสอนออนไลน์



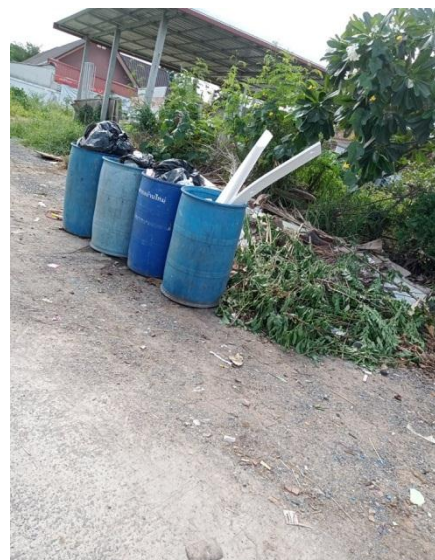
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมว่า เทศบาลมีการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น การจัดการขยะมูลฝอยดีขึ้นแต่ยังมีบางพื้นที่ที่ยังมีขยะล้นถัง ต้องการให้ทำการจัดเก็บให้บ่อยครั้งขึ้น และทำการเปลี่ยนถังขยะที่ชำรุด ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ระลอกใหม่ ทางเทศบาลยังคงมีการกำหนดมาตรการการควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณตลาดชุมชนอย่างต่อเนื่อง และมีการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อบ้านของประชาชนผู้ป่วย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม คือ ทางเทศบาลมีการพัฒนาที่ดีขึ้น เช่น ด้านการพัฒนาและปรับปรุงถนน มีการพัฒนาในเส้นทางหลายเส้นทาง ทั้งเส้นทางหลักและภายในหมู่บ้าน ทำให้สัญจรไปมาสะดวกขึ้น เมื่อประชาชนในพื้นที่มีการแจ้งแก้ไขซ่อมแซมถนนหรือไฟฟ้าส่องสว่างเจ้าหน้าที่มีการรับเรื่องราวและออกมาดูในพื้นที่และแก้ปัญหาต่างๆได้รวดเร็วขึ้น มีการปรับปรุงและสร้างทาง/ร่องระบายน้ำหลายพื้นที่ในหมู่บ้านช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เทศบาลมีมาตรการดูแลคนในพื้นที่และดูแลตามมาตรการอย่างเคร่งครัด มีการช่วยเหลือผู้เดือดร้อนที่ดีขึ้น เช่น บ้านที่เกิดอัคคีภัย เทศบาลในด้านน้ำประปา ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ถึงแม้ว่ายังมีปัญหาด้านน้ำประปาอยู่บ้างแต่เทศบาลมีการเอาใจใส่ในความเดือดร้อนของประชาชนในการใช้น้ำประปามากขึ้น

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ถึงแม้ว่าทางเทศบาลตำบลบ้านใหม่จะมีมาตรการต่างๆเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 อย่างเคร่งครัด แต่การระบาดระลอกใหม่ของโรคโควิด-19 ในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่ มีผู้เดินทางเข้าออกในเขตเทศบาลอยู่บ่อยครั้ง อยากให้ทางเทศบาลมีมาตรการการคัดกรองคนเดินทางเข้าออกภายในพื้นที่ให้มากกว่านี้ และมีการรณรงค์เรื่องการป้องกันการแพร่กระจายให้มากกว่านี้ เช่น การกักตัวของผู้มีความเสี่ยงสูงบางครั้งก็ไม่ไปกักตัวตามศูนย์ที่ทางเทศบาลจัดไว้ให้ รวมทั้งรณรงค์ให้ประชาชนในพื้นที่เห็นความสำคัญของการฉีดวัคซีนให้มากกว่านี้สำรวจและทำการติดตั้งไฟสัญญาณจราจรบริเวณสี่แยก เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนรถยนต์และมอเตอร์ไซด์สัญจรมากขึ้น ต้องการให้มีการพัฒนาอาชีพเสริมสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤตินี้คนตกงานกันมากขึ้น ต้องการให้มีสนามออกกำลังกายและสนามเด็กเล่นสาธารณะภายในหมู่บ้าน สำรวจและทำการปรับปรุงถนนบ้างจุด ฝาท่อระบายน้ำแต่ยังไม่ได้มีการซ่อมแซม ทำการสำรวจและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างให้ทั่วถึง และต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดสาธารณะ







## 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 ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 34.00

##### 5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 25.75 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.50 และร้อยละ 23.50 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ตามลำดับ

### 5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.25 และร้อยละ 14.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

### 5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 28.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.50 และร้อยละ 16.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ตามลำดับ

### 5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท รองลงมา มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.25 และร้อยละ 21.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท ตามลำดับ

## 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 24.50 รับบริการเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รองลงมา รับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 17.00 และร้อยละ 16.25 รับบริการเกี่ยวกับงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

## 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมกราคม 2564 และเดือนมีนาคม 2564 ตามลำดับ

## 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลบ้านใหม่จากเสียงตามสาย/หอกระจาย รองลงมา รับทราบข้อมูลจากเพื่อนบ้าน/การประชุม และชาวผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน ตามลำดับ

## 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

### 5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.85 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

### 5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

#### 5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการติดต่อประสานงานมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86 และเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

### 5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น ให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

### 5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

### 5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

## 5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำแนกตามภาระงาน

### 5.5.3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวม

อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.81 ตามลำดับ

#### 5.5.3.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการกับสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.82 ตามลำดับ

#### 5.5.3.3 งานด้านการศึกษา

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.83 ตามลำดับ

#### 5.5.3.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

## 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษาและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

### 5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่จะเห็นว่าเทศบาลตำบลบ้านใหม่มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมีระดับเท่าเดิมคือร้อยละ 96.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40

### 5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

#### 5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต้องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลบ้านใหม่ในด้านต่างๆ ดังนี้ ประชาชนที่ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า เทศบาลมีการให้บริการที่ดีขึ้น ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วขึ้นในหลายๆด้าน เอกสารไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดการเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี ระยะเวลาการรอคอยในการให้บริการดีขึ้น เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น และมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่างๆ ดีขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 มีการประสานงานและช่วยเหลือประชาชนดี ใส่ใจมากขึ้น มีการลงพื้นที่เพื่อมอบของอุปโภคบริโภคให้กับผู้ประสบปัญหาจากโควิด 19 รวมทั้งมีการตรวจหาเชื้อเชิงรุกในพื้นที่

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาในการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น ระยะเวลาในการรอคอยเอกสารเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจต่อการให้บริการ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางด้านการป้องกันและบรรเทาที่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ทำงานดีขึ้น กระจือร้อนมากขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยทางธรรมชาติ เช่น บ้านเรือนเสียหายจากพายุลมฝน ก็มีการลงพื้นที่สำรวจและให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็ว และมีการให้ความรู้เบื้องต้นแก่อาสาสมัครในโครงการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

งานด้านการศึกษา มีการดูแลเด็กนักเรียนที่มีกิจกรรมต่างๆ หลากหลายที่พัฒนาความคิดทักษะต่างๆ ของเด็ก เช่น กิจกรรมวันสำคัญทางเทศกาลต่างๆ ทำให้เด็กรวมทั้งผู้ปกครองได้เรียนรู้วัฒนธรรมอันดีงาม มีการดูแลบริเวณสถานที่ต่างๆ ให้มีความสะอาดเรียบร้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ระลอกใหม่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีมาตรการการดูแลรักษาความสะอาดมากขึ้น และมีมาตรการที่รองรับสถานการณ์โดยมีการปรับรูปแบบการเรียนการสอนโดยการสอนออนไลน์

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมว่า เทศบาลมีการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น การจัดการขยะมูลฝอยดีขึ้นแต่ยังมีบางพื้นที่ที่ยังมีขยะล้นถัง ต้องการให้ทำการจัดเก็บให้บ่อยครั้งขึ้น และทำการเปลี่ยนถังขยะที่ชำรุด ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ระลอกใหม่ ทางเทศบาลยังคงมีการกำหนดมาตรการการควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณตลาดชุมชนอย่างต่อเนื่อง และมีการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อบ้านของประชาชนผู้ป่วย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม คือ ทางเทศบาลมีการพัฒนาที่ดีขึ้น เช่น ด้านการพัฒนาและปรับปรุงถนน มีการพัฒนาในเส้นทางหลายเส้นทาง ทั้งเส้นทางหลักและภายในหมู่บ้าน ทำให้สัญจรไปมาสะดวกขึ้น เมื่อประชาชนในพื้นที่มีการแจ้งแก้ไขซ่อมแซมถนนหรือไฟฟ้าส่องสว่าง เจ้าหน้าที่มีการรับเรื่องรวดเร็วและออกมาดูในพื้นที่และแก้ปัญหาต่างๆได้รวดเร็วขึ้น มีการปรับปรุงและสร้างทาง/ร่องระบายน้ำหลายพื้นที่ในหมู่บ้านช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เทศบาลมีมาตรการดูแลคนในพื้นที่และดูแลตามมาตรการอย่างเคร่งครัด มีการช่วยเหลือผู้เดือดร้อนที่ดีขึ้น เช่น บ้านที่เกิดอัคคีภัย เทศบาลในด้านน้ำประปา ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ถึงแม้ว่ายังมีปัญหาด้านน้ำประปาอยู่บ้างแต่เทศบาลมีการเอาใจใส่ในความเดือดร้อนของประชาชนในการใช้น้ำประปามากขึ้น

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ถึงแม้ว่าทางเทศบาลตำบลบ้านใหม่จะมีมาตรการต่างๆ เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 อย่างเคร่งครัด แต่การระบาดระลอกใหม่ของโรคโควิด-19 ในเขตเทศบาลตำบลบ้านใหม่ มีผู้เดินทางเข้าออกในเขตเทศบาลอยู่บ่อยครั้ง อยากให้ทางเทศบาลมีมาตรการการคัดกรองคนเดินทางเข้าออกภายในพื้นที่ให้มากกว่านี้ และมีการรณรงค์เรื่องการป้องกันการแพร่กระจายให้มากกว่านี้ เช่น การกักตัวของผู้มีความเสี่ยงสูงบางครั้งก็ไม่ไปกักตัวตามศูนย์ที่ทางเทศบาลจัดไว้ให้ รวมทั้งรณรงค์ให้ประชาชนในพื้นที่เห็นความสำคัญของการฉีดวัคซีนให้มากกว่านี้

สำรวจและทำการติดตั้งไฟสัญญาณจราจรบริเวณสี่แยก เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนรถยนต์และมอเตอร์ไซด์สัญจรมากขึ้น ต้องการให้มีการพัฒนาอาชีพเสริมสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤตนี้คนตกงานกันมากขึ้น ต้องการให้มีสนามออกกำลังกายและสนามเด็กเล่นสาธารณะภายในหมู่บ้าน สำรวจและทำการปรับปรุงถนนบ้างจุด ฝาท่อระบายน้ำแต่ยังไม่ได้มีการซ่อมแซม ทำการสำรวจและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างให้ทั่วถึง และต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดสาธารณะ

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564

กันยายน 2564

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้าคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (๒๕๕๓). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๕๓**. สารนิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ ต่อการบริการของสถานอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวณา เวชกิจ (2550). **ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทรอารักษ์.(2550). **ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการให้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี**. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนขันธ. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

- วาทีณี ไล้จ้อ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ  
ห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี**. รายงานการวิจัย  
ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว  
ทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาท่าสองท้าว**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม  
การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ  
และเชิงคุณภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชุมชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์  
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). **Ronald.**  
**Development of indicators of Access to Medical Care**. Michigan Ann Arbor:  
Health Administration Press.
- Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior**. New York:  
McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinshaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). **A Patient Satisfactory Instrument:  
Precision by Replication**. Nursing Research. 31 May – June.
- John, D. Millett. **Human Relation at work.**  
**The Dynamic of Organizational Behavior**. New York: The Macmillan Company,  
1951.
- Mullins, Lurie J. (1985) **Management and Organization Behavior**. London:  
Pitman Company.

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ**  
**ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่**

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่เป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

**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. กิจการส่วนตัว เช่น ร้านเสริมสวย ร้านซ่อมมอเตอร์ไซด์..... |                           |                           |
| ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....                                    |                           |                           |
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
 

|                           |                           |                                 |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| ( ) 1. น้อยกว่า 2,000 บาท | ( ) 2. 2,000 - 4,000 บาท  | ( ) 3. 4,001 - 6,000 บาท        |
| ( ) 4. 6,001 - 8,000 บาท  | ( ) 5. 8,001 - 10,000 บาท | ( ) 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป |
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

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

|                      |                        |                      |
|----------------------|------------------------|----------------------|
| ( ) 1. ตุลาคม 2563   | ( ) 2. พฤศจิกายน 2563  | ( ) 3. ธันวาคม 2563  |
| ( ) 4. มกราคม 2564   | ( ) 5. กุมภาพันธ์ 2564 | ( ) 6. มีนาคม 2564   |
| ( ) 7. เมษายน 2564   | ( ) 8. พฤษภาคม 2564    | ( ) 9. มิถุนายน 2564 |
| ( ) 10. กรกฎาคม 2564 | ( ) 11. สิงหาคม 2564   | ( ) 12. กันยายน 2564 |
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาล. จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

|                               |                                 |
|-------------------------------|---------------------------------|
| ( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์        | ( ) 2. ดิฉันประกาศต่างๆ         |
| ( ) 3. เว็บไซต์               | ( ) 4. การจัดทำสื่อเผยแพร่      |
| ( ) 5. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน | ( ) 6. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว |
| ( ) 7. เพื่อนบ้าน/การประชุม   | ( ) 8. อื่นๆ.....               |

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

| ประเด็นการประเมิน                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                     | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                      |                  |   |   |   |   |
| 1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน                                  |                  |   |   |   |   |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง                                                            |                  |   |   |   |   |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                                                              |                  |   |   |   |   |
| 4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ           |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                      |                  |   |   |   |   |
| 1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค   |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการให้บริการนอกสถานที่                                                                         |                  |   |   |   |   |
| 3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ                                                                       |                  |   |   |   |   |
| 4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย                                                     |                  |   |   |   |   |
| 5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง                        |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                  |                  |   |   |   |   |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ                                             |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง                                            |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน                                                       |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี                                               |                  |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี                                                 |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                       |                  |   |   |   |   |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ                                      |                  |   |   |   |   |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย                                              |                  |   |   |   |   |
| 3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                              |                  |   |   |   |   |
| 4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ |                  |   |   |   |   |
| 5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ                                                                |                  |   |   |   |   |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น เกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

### 3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

### 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

### 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

### 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

### 3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

[illegible]

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข  
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ













