รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ทีมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สารบัญ

หน้า

คำแถลง ..... ก
บทสรุปผู้บริหาร ..... ข
สารบัญ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ช
สารบัญภาพประกอบ ..... ญ
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 หลักการและเหตุผล 1
1.2 วัตถุประสงค์ 3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน 3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา 3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา 4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลตลาด 6
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ 13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 16
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา 18
บทที่ 3 วิธีการศึกษา 19
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 19
3.2 ประชากรเป้าหมาย 19
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน 19
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง 20
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล 21
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 22

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา 24
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม 25
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 28
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ 29
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาดของประชาชน 30
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด 31
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด 40
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ 45

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา 47

บรรณานุกรม 56

ภาคผนวก 59
ภาคผนวก ก คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา 60
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม 62
ภาคผนวก ค ภาพการเก็บข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการ 67

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาดของประชาชน

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 62.25 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 37.75

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 47.25 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.50 และร้อยละ 9.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.75 และร้อยละ 17.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 24.50 และร้อยละ 22.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.25 และร้อยละ 18.25 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 19.50 มาติดต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) คิดเป็นร้อยละ 17.80 และร้อยละ 17.50 มาติดต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลตลาดในช่วงเดือนกรกฎาคม 2562 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2562 และเดือนมกราคม 2562 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลตลาดของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลตลาดจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่าง ๆ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.64 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.70 รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

"มากที่สุด" โดยเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.68 รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเตอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69 รองลงมา คือ เรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ ด้าน

ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานด้านโยธา (ขออนุญาตก่อสร้าง)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโยธา (ขออนุญาตก่อสร้าง) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.63 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.64 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา (ขออนุญาตก่อสร้าง) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 92.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (ขออนุญาตก่อสร้าง)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา (ขออนุญาตก่อสร้าง) ของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลตลาด โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

ด้วย การบริหารสถานศึกษาจึงมรความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมาก ดังที่พิสมัย ถีถะแก้ว (2551 : 145) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1.เพื่อให้งานหรือภารกิจต่างๆ ได้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบและมีระเบียบ ไม่ก้าวกายกัน สามารถเรียงลำดับความสำคัญและความรีบด่วนของงานได้

2. เพื่อให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากการดำเนินการนั้นต้องอาศัยทรัพยากรต่างๆ ทั้งที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรที่ไม่ใช่มนุษย์แต่ทรัพยากรดังกล่าวมีจำนวนจำกัด ผู้รับผิดชอบต้องหาทางใช้ทรัพยากรให้เป็นประโยชน์หรือเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยอาศัยความสำคัญ ความเร่งด่วน และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นเครื่องตัดสิน

3.เพื่อเป็นการกระจายงานให้บุคลากรในหน่วยงานการจัดการจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้บริหารให้ผู้บริหารได้แจกจ่ายหรือกระจายความรับผิดชอบให้บุคลากรต่างๆ ตามความสามารถของแต่ละบุคคลได้

4. เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีทิศทางหรือเป้าหมายที่แน่ชัดทั้งนี้เพราะในการจัดการนั้นจะต้องมีการกำหนดจุดประสงค์ให้แน่ชัด จุดประสงค์จะเป็นเครื่องกำหนดทิศทางในการดำเนินงานของสถานศึกษาว่าจะเป็นไปในทิศทางใด

4.ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของสถานศึกษา

การบริหารงานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เมื่อพิจารณาภาระงาน ตามกรอบการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ตามมาตรา 39 กำหนดกลุ่มงานสำคัญ 4 ด้านคือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านงานบุคลากร และด้านบริหารงานทั่วไป สามารถจัดภาระงานเชื่อมโยงกับภาระงานเดิมของสถานศึกษาใน สังกัดคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติซึ่งมีกระทรวงศึกษาธิการ ได้ระบุไว้ในคู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546: 32) ได้แบ่งงานบริหารทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

4.1 การบริหารวิชาการ

กมล ภู่ประเสริฐ (2555 : 5-6) กล่าวว่า การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา หมายถึงการบริหารที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของภารกิจสถานศึกษางานวิชาการนั้นเป็นหัวใจสำคัญของโรงเรียน งานธุรการเป็นสมอง และงานสัมพันธ์ชุมชนเป็นนายหน้าของโรงเรียน (ไพฑูรย์ สินลารัตน์ 2545 : 11) ดังนั้นการบริหารงานวิชาการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเป็นงานหลักและเป็นหัวใจของการบริหารโรงเรียน เพราะงานวิชาการจะช่วยพัฒนาสติปัญญา ความ

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคือ ต้องการให้มีการสำรวจและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ในจุดที่มืดและเปลี่ยว ต้องการให้มีการปรับปรุงด้านน้ำประปาเนื่องจากมีกลิ่นเหม็น ขุ่นบ้างใสบ้าง, บางหมู่บ้านสุนัขจรขัดเยอะต้องการให้เทศบาลมีการดูแลเรื่องนี้ด้วย เนื่องจากอาจจะเกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากสุนัขได้ ต้องการให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนเส้นหลักในตำบล และพัฒนาปรับปรุงถนนเลียบคลองชลประทานให้สามารถเดินทางระหว่างหมู่บ้านได้สะดวกขึ้นกว่านี้

คณะทำงาน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562
กันยายน 2562

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาดเป็นอย่างยิ่ง 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. ธุรกิจส่วนตัว .....

   ( ) 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

   ( ) 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ( ) 2. 2,000 - 4,000 บาท ( ) 3. 4,001 - 6,000 บาท

   ( ) 4. 6,001 - 8,000 บาท ( ) 5. 8,001 - 10,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด

   ( ) 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ( ) 2. งานด้านโยธา (ขออนุญาตก่อสร้าง)

   ( ) 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ( ) 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)

   ( ) 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( ) 6. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

   ( ) 7. งานด้านสาธารณสุข ( ) 8. งานส่งเสริมการเกษตร

   ( ) 9. งานด้านบริการกฎหมาย ( ) 10. งานทะเบียนพาณิชย์

   ( ) 11. งานอื่น ๆ .....

7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

   ( ) 1. ตุลาคม 2561 ( ) 2. พฤศจิกายน 2561 ( ) 3. ธันวาคม 2561

   ( ) 4. มกราคม 2562 ( ) 5. กุมภาพันธ์ 2562 ( ) 6. มีนาคม 2562

   ( ) 7. เมษายน 2562 ( ) 8. พฤษภาคม 2562 ( ) 9. มิถุนายน 2562

   ( ) 10. กรกฎาคม 2562 ( ) 11. สิงหาคม 2562 ( ) 12. กันยายน 2562

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

   ( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ( ) 2. แผ่นพับ ( ) 3. จดหมายข่าว

   ( ) 4. สื่อสิ่งพิมพ์ ( ) 5. เว็บไซต์ ( ) 6. การจัดทำสื่อเผยแพร่

   ( ) 7. ติดประกาศต่างๆ ( ) 8. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว ( ) 9. เพื่อนบ้าน/การประชุม

   ( ) 10. อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตลาด

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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเตอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม