

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลปราณบุรี อำเภอปราณบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เสนอ

เทศบาลตำบลปราณบุรี

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปรางมณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลปรางมณี ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางเทศบาลตำบลปรางมณี มอบหมายให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางมณี

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารของเทศบาลตำบลปรางมณี จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างความมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำวิจัยเชิงสำรวจ

21 กันยายน 2563

บทที่ 1

บทนำ

การกระจายอำนาจเป็นแนวนโยบายหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว รัฐบาลได้ดำเนินการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายๆ เรื่อง เช่น การแก้ไขกฎหมายระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ การประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักการกระจายให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาของตนเองในระดับท้องถิ่นที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานประโยชน์สำคัญอย่างน้อยเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้แต่ละท้องถิ่นพัฒนาบทบาทและรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย และเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและบทบาทในการจัดการดูแลชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติที่กำหนดเป็นแนวนโยบายพื้นฐานของรัฐในหมวดที่ 5 มาตรา 78 “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 มาตรา 281 กล่าวว่า ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การ

จัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2563 กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 กำหนดว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็ได้

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ถือกำเนิดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 78 และ มาตรา 282-290) ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จะไม่ครอบคลุมงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง การพิชิตอาชญากรรม กิจการการต่างประเทศ และการเงินการคลังของประเทศโดยรวม แต่มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการประกอบด้วย เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติ เพื่อให้กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางการกระจายอำนาจสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ในส่วนของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในมาตรา 283 วรรคสามได้บัญญัติไว้ว่า ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ วรรคสี่ให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยสาระสำคัญของเป้าหมายของการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐโดยองค์การปกครองส่วน

นายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษา ซึ่งอาจจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรือการเลือกของฝ่ายสภา และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล หรือ ส.ท.

เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546) กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด และกำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้ 2 ลักษณะ คือ หน้าที่ที่ต้องกระทำ และหน้าที่ที่เทศบาลมีอำนาจพิจารณากระทำได้ โดยพิจารณาจากความจำเป็นของราษฎรในแต่ละเทศบาลดังนี้ หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องกระทำในเขตเทศบาล การรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การจัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ การให้บริการแก่ราษฎร ได้แก่ การรักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น หน้าที่อื่นๆ หรือที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล ส่วนหน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจกระทำได้ตามความจำเป็น หรือมีความสามารถกระทำได้ คือ การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มเติมได้แก่ การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และการเทศพาณิชย์

ดังนั้นในฐานะที่เทศบาลตำบลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาท อำนาจหน้าที่ทางการปกครองและให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องการสุขภาพ การสาธารณสุข การศึกษา ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังจะต้องตอบสนองความต้องการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น จึงเห็นควรที่จะต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อรับทราบและรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค เพื่อฝ่ายบริหารฯ จักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาคมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปรางมณี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. รวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปรางมณี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่เทศบาลตำบลปรางมณี ในงานบริการต่างๆ มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ปานกลางถึงมากที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานที่จะได้รับและใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยเชิงสำรวจนี้คือเทศบาลตำบลปรางมณี โดยเฉพาะฝ่ายบริหารซึ่งจะได้

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ที่ประชาชนไปรับบริการที่เทศบาลตำบลปรางมณี
2. ทราบความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลปรางมณี

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหาร จักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริหาร และบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ต่อไป

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตของโครงการวิจัย

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปรางบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลปรางบุรี โดยมีประเด็นการสำรวจประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ สุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการโดยสุ่มจากรายชื่อที่เทศบาลตำบลปรางบุรีรวบรวมไว้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่างในการจัดส่งแบบสำรวจความคิดเห็นทางไปรษณีย์เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการตอบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปรางบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ที่รับบริการจากเทศบาลตำบลปรางบุรี ทางไปรษณีย์ จำนวน 400 ราย

ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานที่ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เริ่มดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจนี้ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 21 กันยายน 2563 โดยส่งแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทางไปรษณีย์ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจ และจัดส่งข้อมูลการประเมินผลมายังสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

การทดสอบเครื่องมือ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) สำหรับการทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) จากนั้นจะดำเนินการหาค่ามีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ในส่วนของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ไปใช้บริการที่เทศบาลตำบลเทศบาลตำบลปรางบุรี

การวิเคราะห์และการประมวลผล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS for Window (Statistical Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสำรวจในข้างต้น ซึ่งประกอบไปด้วย

1. วิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุด อาชีพประจำ
2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามในส่วนนี้ใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แต่ละข้อมีทางเลือกตอบได้ 5 ทางเลือก ถ้าตอบมากที่สุดได้ 5 คะแนน มากได้ 4 คะแนน ปานกลางได้ 3 คะแนน น้อยได้ 2 คะแนน และน้อยที่สุดได้ 1 คะแนน โดยนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย และกำหนดระดับค่าเฉลี่ย เป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยหมายความว่า

1. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
3. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
4. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
5. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การทดสอบค่า Reliability

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบล พบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ 0.92, 0.93, 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ 0.70 (Nunnally, 1978 อ้างโดย Prajogo and Sohal, 2006) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

ด้านที่ใช้การประเมิน	จำนวนข้อ	Cronbach's alpha
ขั้นตอนการให้บริการ	6	0.92
ช่องทางการให้บริการ	6	0.93
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	0.91
สิ่งอำนวยความสะดวก	8	0.89

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปราณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	100	38	38.00
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	37	37.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	34	34.00
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	100	36	36.00
รวม	400	145	36.25

ในส่วนองระดับความพึงพอใจองประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลปราณบุรี พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านองงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่เทศบาลตำบลปรางบุรี ในงานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.49 \pm 0.58
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.48 \pm 0.63
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.50 \pm 0.85
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.49 \pm 0.65
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.49 \pm 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.50 \pm 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.49 \pm 0.50
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในเวลาราชการ หรือนอกเวลาราชการ	4.50 \pm 0.36
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.51 \pm 0.85
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50 \pm 0.63
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.49 \pm 0.52
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.50 \pm 0.44
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.50 \pm 0.44
ค่าเฉลี่ย	4.50 \pm 0.58
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.50 \pm 0.25
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.51 \pm 0.46
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.49 \pm 0.58
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.49 \pm 0.52
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.48 \pm 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 \pm 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.50 \pm 0.50
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50 \pm 0.25
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.51 \pm 0.36
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.50 \pm 0.45
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.49 \pm 0.34
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51 \pm 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50 \pm 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.50 \pm 0.48
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50 \pm 0.51

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลปรางบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.40 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.51 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.47 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่เทศบาลตำบลปรางบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 \pm 0.25
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 \pm 0.36
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 \pm 0.54
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.51 \pm 0.41
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 \pm 0.69
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.51 \pm 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 \pm 0.25
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 \pm 0.48
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.54 \pm 0.36
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 \pm 0.58
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 \pm 0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 \pm 0.69
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.51
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 \pm 0.41
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 \pm 0.50
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 \pm 0.78
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 \pm 0.65
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 \pm 0.35
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 \pm 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.48

ตารางที่ 4 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่เทศบาลตำบลปราณบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 \pm 0.12
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.53 \pm 0.35
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 \pm 0.52
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 \pm 0.28
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.54 \pm 0.59
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 \pm 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.48
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53\pm0.47

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลปราณบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 \pm 0.30 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 \pm 0.38 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 \pm 0.39 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 \pm 0.44 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.51 \pm 0.35 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่เทศบาลตำบลปราณบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 \pm 0.45
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50 \pm 0.41
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 \pm 0.19
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 \pm 0.46
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52 \pm 0.56
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 \pm 0.44
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.30
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในเวลาราชการ หรือนอกเวลาราชการ	4.50 \pm 0.54
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.51 \pm 0.36
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50 \pm 0.52
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.51 \pm 0.42
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.50 \pm 0.35
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.49 \pm 0.25
ค่าเฉลี่ย	4.51 \pm 0.38
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.50 \pm 0.48
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.51 \pm 0.36
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.50 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.51 \pm 0.32
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52 \pm 0.25
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.51 \pm 0.41
ค่าเฉลี่ย	4.51 \pm 0.39

ตารางที่ 5 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่เทศบาลตำบลปราณบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50 \pm 0.35
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.49 \pm 0.46
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.50 \pm 0.52
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.51 \pm 0.50
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 \pm 0.41
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51 \pm 0.50
ค่าเฉลี่ย	4.51 \pm 0.44
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51 \pm 0.35

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลปราณบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 \pm 0.52 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 \pm 0.48 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 \pm 0.44 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 \pm 0.40 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 4.52 \pm 0.45 โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่เทศบาลตำบลปรางบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.50 \pm 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 \pm 0.47
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52 \pm 0.69
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 \pm 0.58
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52 \pm 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 \pm 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.52
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในเวลาราชการ หรือนอกเวลาราชการ	4.53 \pm 0.36
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 \pm 0.58
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 \pm 0.47
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54 \pm 0.65
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 \pm 0.25
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.48
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 \pm 0.69
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 \pm 0.89
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.54 \pm 0.25
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 \pm 0.35
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52 \pm 0.46
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 \pm 0.25
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.44
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53 \pm 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.54 \pm 0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 \pm 0.65
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52 \pm 0.52
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51 \pm 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 \pm 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.40
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 \pm 0.45

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่เทศบาลตำบลปราณบุรี ทั้ง 4 งานบริการที่ได้รับการประเมิน

งานบริการ	Mean \pm SD
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.50 \pm 0.51
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.53 \pm 0.47
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.51 \pm 0.35
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.52 \pm 0.45

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้เทศบาลตำบลปราณบุรีประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและงบประมาณในการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้เทศบาลตำบลปราณบุรีลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลปราณบุรี พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลปราณบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.40 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.51 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.47 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลปราณบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.30 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.38 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.39 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.44 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.51 ± 0.35 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลปราณบุรี พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.52 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.44 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.40 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปราณบุรี ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการพบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.30

สำหรับข้อคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลปรางค์บุรีของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้เทศบาลตำบลปรางค์บุรีประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและงบประมาณในการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้เทศบาลตำบลปรางค์บุรีลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546. คู่มือ แนวทางปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด. 150 หน้า.
- ธีรวุฒิ โศภิชฎิกุล. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์. 170 หน้า.
- ฟิลิป คอทเลอร์. 2550. ภาพลักษณ์ของแบรนด์ประเทศไทย. ไทยแลนด์ Business Week. สิงหาคม. หน้า 114.
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2544. การประเมินผลในระบบเปิด. โครงการเอกสารและตำรา สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิด้า. สหยาบล็อกและการพิมพ์, กรุงเทพฯ. 128 หน้า.
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. 2545. การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ธรรมดาเพรส จำกัด.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2542. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพมหานคร : กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 194 หน้า.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2545. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 215 หน้า.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547. รายงานผลการศึกษาดูงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด / จังหวัด. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. กรุงเทพฯ. 131 หน้า.
- สนธิ จรอนันต์. 2549. ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น (ฉบับปรับปรุงใหม่). พิมพ์ครั้งที่ 2 บริษัทพี.เพรส. จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 152 หน้า.
- สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. วิชั่นพับลิชชิ่ง, กรุงเทพฯ. 150 หน้า.
- อมร รักษาสัตย์. 2544. การเมืองการปกครองไทย ตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : วี.เจ. พรินติ้ง.
- Evans, R. James and Lindsay M. William. 2005. The management and control of quality. 6th edition, Thomson South – Western, Singapore. 760 p.

- Kaplan, Robert S. and Norton, David S. 1996. The balanced scorecard : Translating strategy into action. President and Fellows of Harvard College. 322 p.
- Lakhe, R.R. and Mohanty, R.P. 1994. Total quality management : concepts, evolution and acceptability in developing economies. International Journal of Quality & Reliability Management. 11 : 9 - 13.
- National Institute of Standards and Technology. 2006. Criteria for performance excellence. www.baldrige.nist.gov. (5 May 2006)
- Ross, Bernard H., Myron A. Levine and Murray S. Stedman. 1991. Urban politics power in metropolitan America. 4th edition, Itasca, Illinois. F.E. Peacock Publishers, Inc.
- Ugboro, I.O. and Obeng, K. 2000. Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM organizations : an empirical study. Journal of Quality Management. 5 : 247 – 272.
- Zhao, X., Andy C.L. Yeung, and Lee, T.S. 2004. Quality management and organizational context in selected service industries of China. Journal of Operations Management. 22 : 575 – 587.