



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
ประจำปีงบประมาณ 2559

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
ประจำปีงบประมาณ 2559

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

กานา

การวิจัย การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ประกอบด้วย งานที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานที่ 2 ด้านการศึกษา งานที่ 3 ด้านรายได้และการภาษี และงานที่ 4 ด้านสาธารณสุข

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ดังกล่าวนี้นี้ คณะผู้วิจัย ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นประชาชนผู้มีส่วนได้เสียผู้รับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้เครื่องในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัย การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มีผลสรุปโดยเบื้องต้นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ส่วนใหญ่ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยจำแนกตามด้านต่าง ๆ นั้น ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นได้เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี นั้น มีความเข้มแข็งที่มาจากปัจจัยร่วม อาทิ การบริหารงานและการจัดการองค์กร ภายใต้การบริหารงานของคณะผู้บริหารงานและเจ้าหน้าที่องค์กรในปัจจุบันมีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล โดยเฉพาะประเด็นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้ง 4 หมู่บ้าน ที่ได้เข้ามาติดตามให้ความสำคัญกับแผนงานและกิจกรรมการพัฒนาของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อย่างสม่ำเสมอ

คณะผู้วิจัยหวังว่า การวิจัยการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้ตรงตามความต้องการและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ดียิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรี ปลัดและหัวหน้าสำนักงานปลัดและคณะเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่ได้ประสานงานและอำนวยความสะดวกให้การจัดเก็บข้อมูลสำเร็จเรียบร้อยดี และขอขอบพระคุณประชาชนในพื้นที่ ที่ได้ให้ข้อมูลครบถ้วนในทุกด้าน และหวังว่าจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญต่อเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สามารถ

นำข้อมูลข้อคิดเห็นจากประชาชนไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม และมีความสอดคล้องกับบริบทความจริงแท้ของเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ของตำบลอินทร์บุรีอำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 บทนำ	7
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	
2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	13
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	15
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	16
บทที่ 3 ผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	
3.1 สรุปผลการสำรวจ	19
3.2 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	37
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ	38
บรรณานุกรม	39
ภาคผนวก	
<u>ภาคผนวก ก</u> ภาพกิจกรรมดำเนินงาน	41
<u>ภาคผนวก ข</u> แบบสอบถาม	42
<u>ภาคผนวก ค</u> รายชื่อคณะผู้วิจัย	43

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	19
ตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี ในภาพรวม	22
ตารางที่ 3.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้าน	23
ตารางที่ 3.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในงานที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในรายด้าน	23
ตารางที่ 3.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลในงานที่ 2 ด้านการศึกษา ในภาพรวม	26
ตารางที่ 3.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่ 2 ด้านการศึกษา ในรายด้าน	
ตารางที่ 3.7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี ในงานที่ 3 ด้านรายได้และการภาษี ในภาพรวม	29
ตารางที่ 3.8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในงานที่ 3 ด้านรายได้และการภาษี ในรายด้าน	30
ตารางที่ 3.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในงานที่ 4 ด้านสาธารณสุขในภาพรวม	33

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 3.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ
 ของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่ 4
 ด้านสาธารณสุข ในรายด้าน

40

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการครภาพนั้น เป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน กรอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และ 2550 ได้บัญญัติให้อำนาจประชาชนได้เข้ามามีกระบวนการมีส่วนร่วมการตัดสินใจตามระบบประชาธิปไตย อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน ในหมวด 5 ว่าด้วยนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 76 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540, น.24)

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งให้ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นใน มาตรา 284 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540, น.115) ซึ่งมีสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550, น.22) ที่ได้กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

และ ในส่วนที่ 10 ว่าด้วยแผนนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550, น.28) ในมาตรา 87 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแผนนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมืองการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบขององค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดี ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญ นั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย มีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ประเด็นดังกล่าวนี้ พบว่า ลิขิต ธีรเวคิน (2553 น.402 – 410) ได้ให้ความเห็นที่น่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชน นั้น สามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติการบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วยเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่าง ๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้น นั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณสุข โภชนา และสาธารณสุข การโครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

อย่างไรก็ดี การกระจายอำนาจการปกครองในระดับท้องถิ่นที่มีภารกิจให้บริการประชาชนในทุกด้าน และมีความใกล้ชิดกับท้องถิ่นมากที่สุด นั้น คือ รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสิงห์บุรี มีรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 32 แห่ง ([http://www. Tambol.com](http://www.Tambol.com) สืบค้นวันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2558) และเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นมีสถานะเป็นนิติบุคคล ได้พื้นที่ครอบคลุมทั้งสิ้น 7 หมู่บ้าน และมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,309 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,543 ครัวเรือน กล่าวได้ว่า เทศบาลตำบลอินทร์บุรี เป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง ทั้งในมิติของจำนวนหมู่บ้าน จำนวนประชาชน จำนวนครัวเรือน ซึ่งภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาพาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 (<http://www. pluakdaeng.go.th> สืบค้นวันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2558) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลในมาตรา 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73 โดยมีสาระสำคัญสรุปได้โดยสังเขป คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้น ของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ซึ่งมีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้าน โดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้าน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการ ประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทาง เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูก สร้าง การรับ เรื่องราวร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอินทร์บุรีดังกล่าว จึงมีความสำคัญ ต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือ ที่ประชาชนในระดับพื้นที่ทั้ง 7 หมู่บ้าน ต่าง ได้รับการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานเทศบาลตำบล อินทร์บุรีได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็น การสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วย ราชการองค์กรปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 ผู้สำรวจ จึงสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วน ตำบลทองเอน เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าว นำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับ ประชาชนด้านต่าง ๆ ในพื้นที่ 4 หมู่บ้าน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งาน ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) งาน ด้านการศึกษา
- 3) ด้านรายได้และการเสียภาษี
- 4) ด้านสาธารณสุข

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 5,309 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 1 – 30 กันยายน พ.ศ. 2559

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาล แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่ เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็น ไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานและมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

- งานที่ 1 หมายถึง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- งานที่ 2 หมายถึง งานด้านการศึกษา
- งานที่ 3 หมายถึง งานด้านรายได้และการเสียภาษี
- งานที่ 4 หมายถึง งานด้านสาธารณสุข

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล ตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีจำนวน 5,309 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการ แบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการกี่ครั้งต่อ ปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการให้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 - 11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาพขั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1/5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha -- Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราพหุ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอินตราพหุ} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย แล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละ โดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 80 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 75 – 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 70 – 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 65 – 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 60 – 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 55 – 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 50 – 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 3

ผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต เทศบาลที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานของ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีการเก็บรวบรวม ข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีในภาพรวม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆจากคำถามปลายเปิด

3.1 สรุปผลการสำรวจ

3.1.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	241	60.30
หญิง	156	39.00
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	3	0.70
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	36	09.00
25-34 ปี	41	10.30
35-44 ปี	82	20.50
45-54 ปี	90	22.40
55-64 ปี	123	30.80
65 ปีขึ้นไป	28	07.00
รวม	400	100

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
	123	31.50
ประถมศึกษา	78	19.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	84	21.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	48	12.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	59	14.70
ปริญญาตรี	2	00.50
ปริญญาโท	1	00.30
สูงกว่าปริญญาโท	2	00.50
อื่นๆ ระบุ ไม่ได้ศึกษา	3	0.75

รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	06.00
พนักงานบริษัท	26	06.50
รับจ้างทั่วไป	92	23.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	182	46.00
เกษตรกรรม/ประมง	26	06.50
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	4	01.00
นักเรียน/นักศึกษา	21	05.30
ว่างงาน	17	04.30
อื่นๆ ระบุ	4	01.00
รวม	400	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	59	14.70
3,001 - 5,000 บาท	112	28.00
5,001 - 10,000 บาท	123	30.80
10,001 - 20,000 บาท	75	18.70
20,001 บาทขึ้นไป	31	07.80
รวม	400	100.00
งานที่คาดว่าจะได้รับบริการ		
งานที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	100	25.00
งานที่ 2 ด้านการศึกษา	100	25.00
งานที่ 3 ด้านรายได้และการเสียภาษี	100	25.00
งานที่ 4 ด้านสาธารณสุข	100	25.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การมาขอรับบริการงานในข้อ 6 ก็ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	319	80.00
3-5 ครั้งต่อปี	61	15.25
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบ แบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และน้อยที่สุด คือ เพศที่สาม/เพศทางเลือก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70

อายุ อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 07.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และน้อยที่สุดปริญญาโท คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 00.30 ไม่ได้ศึกษาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบ แบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ อย่างละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 01.00 เท่ากัน

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมามีรายได้ ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 07.80

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ขอรับบริการ งานที่ 1 งานที่ 2 งานที่ 3 และงานที่ 4 ครบทุกด้าน จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของ ประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาติดต่อขอรับบริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

3.1.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึง พอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.34	0.46	มากที่สุด
งานที่ 2 ด้านการศึกษา	4.34	0.47	มากที่สุด
งานที่ 3 ด้านรายได้และการเสียภาษี	4.31	0.43	มากที่สุด
งานที่ 4 ด้านสาธารณสุข	4.56	0.23	มากที่สุด
รวม	4.39	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

เมื่อพิจารณาเป็นงานในแต่ละด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 4 ด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมา คือ งานที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและงานที่ 2 ด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.34 อย่างละเท่ากัน และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานที่ 3 ด้านรายได้และการเสียภาษี ค่าเฉลี่ย 4.31

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.36	0.68	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.35	0.51	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.48	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.53	มากที่สุด
รวม	4.39	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล จำแนกตามด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 รองมากคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.44	0.72	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.24	0.79	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.30	0.65	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.33	0.72	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.37	0.70	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.23	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)			
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.23	0.86	มากที่สุด
รวม	4.30	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.37	0.64	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.25	0.77	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.27	0.66	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.24	0.85	มากที่สุด
รวม	4.28	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.48	0.70	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.47	0.75	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.39	0.79	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.36	0.84	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.39	0.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.45	0.64	มากที่สุด
รวม	4.45	0.41	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.33	0.76	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.30	0.71	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร	4.32	0.73	มากที่สุด

โทรทัศน์			
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.41	0.69	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.24	0.85	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.39	0.79	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.46	0.71	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.44	0.71	มากที่สุด
รวม	4.36	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี ในงานที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบขั้นตอนโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน 4.25 ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือ ช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มี การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มี น้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่

2 ด้านการศึกษา

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่ 2 ด้านการศึกษา ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.31	0.54	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.59	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.53	มากที่สุด
รวม	4.34	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี ในงานที่ 2 ด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อย่างละเท่ากัน

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
 ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่ 2 ด้านการศึกษา ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.40	0.79	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.25	0.77	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.26	0.73	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม	4.33	0.69	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.31	0.73	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.34	0.63	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.31	0.70	มากที่สุด
รวม	4.31	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.34	0.68	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.34	0.65	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.26	0.64	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.30	0.74	มากที่สุด
รวม	4.31	0.54	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.44	0.74	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความอ้อมแอ้ม แจ่มใส	4.44	0.72	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.38	0.74	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.40	0.75	มากที่สุด

เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.39	0.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.39	0.75	มากที่สุด
รวม	4.34	0.72	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.32	0.73	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.30	0.71	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.41	0.77	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.35	0.75	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.38	0.66	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.42	0.68	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.42	0.71	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.21	0.79	มากที่สุด
รวม	4.35	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาล อินทร์บุรี ในงานที่ 2 ด้านการศึกษา ซึ่งสามารถพิจารณาเป็น รายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ มีคำแนะนำ/เอกสารเจ้าหน้าที่ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน กลังอย่างยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางและมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อย่างละเท่ากัน รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ/งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 อย่างละเท่ากัน

รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 อย่างละเท่ากัน

รองลงมา คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 4.21

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี ในงานที่ 3 ด้านรายได้และการเสียภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.61	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36	0.48	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	0.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.52	มากที่สุด
รวม	4.31	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่ 3 ด้านรายได้และการเสียภาษีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่ 3 ด้านรายได้และการเสียภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.40	0.69	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.31	0.76	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.21	0.62	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม	4.30	0.70	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.27	0.75	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.30	0.74	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.19	0.77	มาก
รวม	4.28	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 3.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.32	0.61	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.27	0.76	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.34	0.72	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.26	0.69	มากที่สุด
รวม	4.29	0.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.32	0.81	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.35	0.82	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.24	0.93	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.36	0.79	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.36	0.71	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.32	0.76	มากที่สุด
รวม	4.32	0.61	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.17	0.84	มาก
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.34	0.72	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.30	0.70	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.34	0.74	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.48	0.70	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.46	0.68	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อดูขอรับบริการสะดวก	4.41	0.66	มากที่สุด

มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.45	0.74	มากที่สุด
รวม	4.36	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี ในงานที่ 3 ด้านรายได้และการเสียภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมา คือ มีการให้บริการหลากหลายหลายช่องทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลังเบะเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อย่างละเท่ากัน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความขยันหมั่นเพียร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมา คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่ 4 ด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.29	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.31	มากที่สุด
รวม	4.56	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่ 4 ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการของเทศบาล ในงานที่ 4 ด้านสาธารณสุข รายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.53	0.50	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.49	0.52	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.48	0.52	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม	4.61	0.49	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.58	0.49	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.48	0.50	มากที่สุด
รวม	4.54	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.59	0.49	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.51	0.52	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.50	0.50	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
รวม	4.53	0.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.55	0.51	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.62	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.54	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.69	0.46	มากที่สุด

เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.58	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.61	0.60	มากที่สุด
รวม	4.59	0.29	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.54	0.53	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.62	0.48	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.63	0.49	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.62	0.48	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.47	0.64	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.54	0.52	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.48	0.52	มากที่สุด
รวม	4.57	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลอินทร์บุรี ในงานที่ 4 ด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมละมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/บ้านประกาศอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 อย่างละเท่ากัน

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง

รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 อย่างละเท่ากัน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมา คือ มีสื่อต่างๆเพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

3.1.2 ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถาม ปลายเปิด

- 1) ป้ายบอกทาง ป้ายสถานที่สำคัญในชุมชนชำรุด ไม่ชัดเจน และยังขาดอีกมาก เช่น ป้ายวัดไทร เป็นต้น
- 2) ถนนภายในชุมชนบางแห่งอยู่ในสภาพไม่ค่อยดี ต้องการให้เข้ามาปรับปรุงให้สามารถใช้ได้ให้ดีกว่าเดิม
- 3) น้ำใช้ในครัวเรือนไม่ค่อยไหล และไหลไม่แรง ทำให้ไม่สะดวกในการใช้ ต้องการให้ปรับปรุง
- 4) ชาวบ้านบางส่วนเป็นผู้มีรายได้น้อย ต้องการมีเงินค่าตอบแทนต่างๆ จากมากกว่านี้ เพื่อให้มีรายได้มากกว่าเดิม

3.2 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

จากการสำรวจและวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมและบริบทของชุมชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปดี เส้นทางคมนาคมเข้าออกสะดวกในระดับหนึ่ง แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการในทิศทางที่ดี เพื่อให้ท้องถิ่นแห่งนี้ได้รับการพัฒนาและยกระดับยิ่งขึ้น จึงเสนอแนะ ดังนี้

3.2.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

- 1) ควรจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาดำบล ในระยะยาว เช่น ระยะ 5 ปี 10 ปี เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และการป้องกันปัญหา หรือภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และพัฒนาชุมชนในระยะ

ยาว เพื่อให้เป็นการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนให้เป็นชุมชนที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีงามและมีความสุขอย่างยั่งยืน

2. เนื่องจากตำบลอินทร์บุรี เป็นตำบลที่มีศักยภาพในการพัฒนาในแง่หนึ่งของภูมิภาคนี้ควรให้มีโครงการตามยุทธศาสตร์ของตำบลที่จัดทำขึ้นนั้น เป็นโครงการขนาดใหญ่ของท้องถิ่น ที่สามารถเชื่อมโยง ท้องถิ่น กับยุทธศาสตร์ของอำเภอ จังหวัด กลุ่มจังหวัด และอาเซียนให้ได้ เพื่อเสริมศักยภาพของตำบลให้ยกระดับการพัฒนาของตำบลยิ่งขึ้นต่อไป

3) ควรจัดทำแผนแม่บทชุมชนในระดับตำบลและหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน ทุก 3-5 ปี โดยให้ประชาชนทุกหมู่เหล่ามีโอกาสได้เข้ามีส่วนร่วมในการทำแผนอย่างสำคัญทุกขั้นตอน และดำเนินการแก้ไข ปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นละชุมชนตามแผนแม่บทนั้นอย่างจริงจัง

3.2.1 ข้อเสนอในการนำไปปฏิบัติงาน

1) ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เนื้อหาสาระองค์ความรู้และภูมิปัญญาของชุมชน ให้เผยแพร่ออกไปสู่บุคคลทั้งภายในและภายนอกชุมชนในวงกว้างให้มากขึ้น

2) ควรจัดโครงการ หรือกิจกรรมเชิงท่องเที่ยวชุมชน ในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นต้น ให้มากกว่านี้ เพื่อสร้าง กระแสให้บุคคลภายนอกได้เข้าท่องเที่ยว มาศึกษา เรียนรู้ชุมชน และสร้างรายได้เสริมให้แก่ชุมชน

3) ควรเร่งรัดรัดการฝึกหัด และพัฒนาอาชีพของท้องถิ่นที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนให้มากขึ้น

4) ควรสนับสนุนให้มีการเก็บข้อมูลมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นชุมชน เพื่อใช้เป็นคลังข้อมูลและเป็นฐานในการเก็บ สงวน และรักษา จารีต ขนบ ธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น ให้สืบทอดต่อไปสู่ลูกหลานในระยะยาว รวมทั้งเพื่อการพัฒนาและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ของชุมชนอีกด้วย

3.2.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาสภาพการบริหารจัดการการดำเนินงาน และผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นในแต่ละปี ที่สนองการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นด้วย

2) ควรให้ประชาชนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการศึกษา สืบค้น และวิจัยครั้งนี้ด้วย เพื่อเสริมศักยภาพในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน

3) ควรออกแบบการวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยในเชิงลึก และสามารถนำไปใช้ได้หลายมิติมากขึ้น

บทที่ 4 สรุปผล

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ คณะวิจัยได้ทำการประเมินคุณภาพและช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการประเมินในงานด้านต่างๆ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการ ซึ่งผลการประเมินได้แสดงในรูปแบบตารางในบทที่ 3

การประเมินดังกล่าว มีเกณฑ์การประเมินตามระเบียบการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสรุประดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจ น้อยที่สุด

สรุปผลจากการประเมินมีดังนี้

- 4.1.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยในเกณฑ์ 4.36 เปรียบเทียบได้เท่ากับ 7 คะแนน
- 4.1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ยในเกณฑ์ 4.35 เปรียบเทียบได้เท่ากับ 7 คะแนน
- 4.1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยในเกณฑ์ 4.41 เปรียบเทียบได้เท่ากับ 7 คะแนน
- 4.1.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉลี่ยในเกณฑ์ 4.43 เปรียบเทียบได้เท่ากับ 7 คะแนน

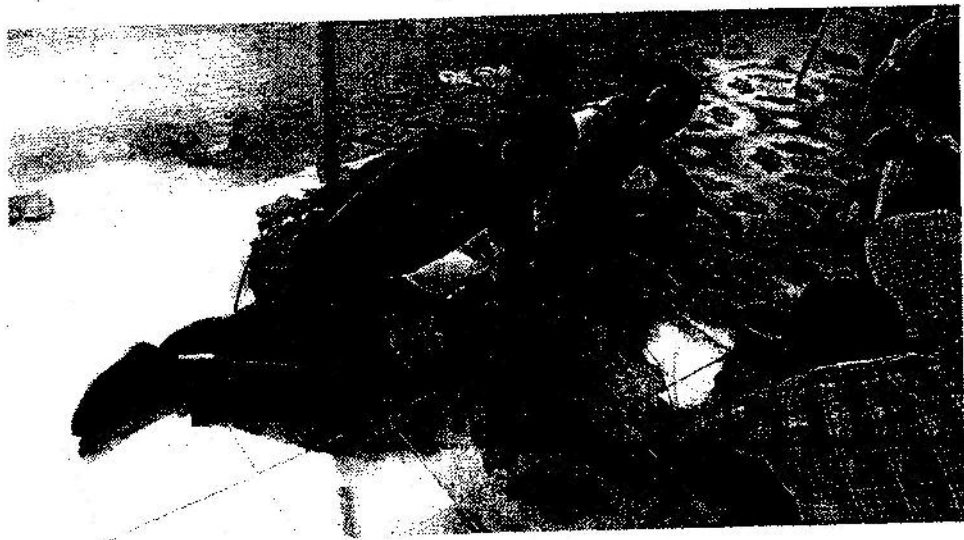
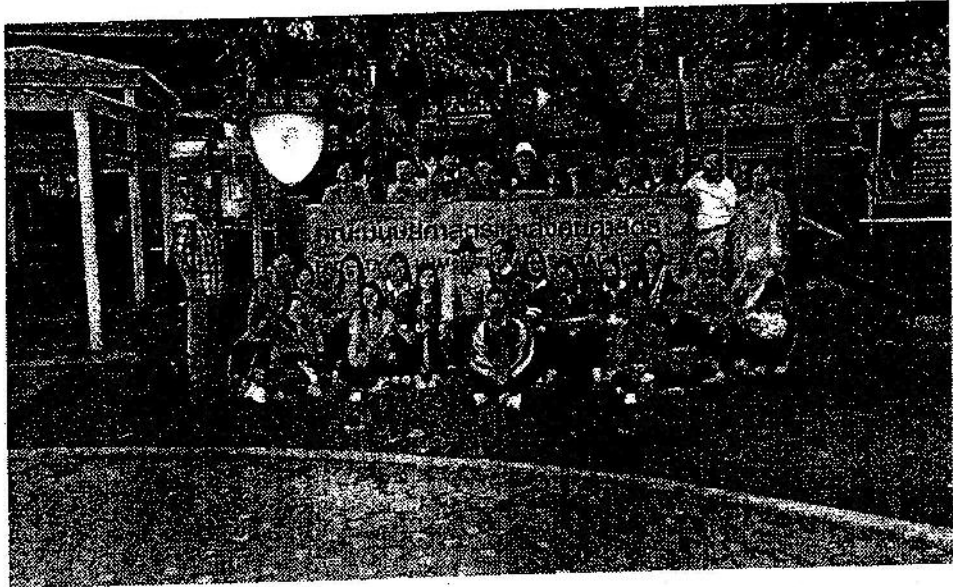
โดยรวมเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 เปรียบเทียบได้ 7 คะแนน

บรรณานุกรม

- บุทร ไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ลิขิต ธีรเวคิน. 2553 การเมืองการปกครองไทย, จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. พิมพ์ที่ บริษัท ซีเอ็ด ยูเกน จำกัด (มหาชน)
- อุคร ตันติสุนทร. (2546). กฎหมายเลือกตั้งท้องถิ่น : ปฏิรูปการนํ้าการเมืองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์
- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, (2540), รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, กรุงเทพฯ : พุทธศักราช 2540 : จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์ดอกหญ้า
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, (2550), รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, กรุงเทพฯ:พิมพ์ที่ บริษัท 99 กรุ๊ป เทคคิง เซ็นเตอร์
- [http://www. Tambol.com](http://www.Tambol.com) สืบค้นวันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2558
- <http://www. pluakdaeng.go.th> สืบค้นวันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2558
- สัมภาษณ์คุณสุรสิทธิ์ สุกเสถียร วันที่ 8 กันยายน พ.ศ.2558

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ว่างงาน
☐ อื่นๆ ระบุ
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานที่ 1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
☐ งานที่ 2 ด้านการศึกษา
☐ งานที่ 3 ด้านรายได้และการภาษี
☐ งานที่ 4 ด้านสาธารณสุข
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี

☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี

☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

☐ งานที่ 1 ☐ งานที่ 2 ☐ งานที่ 3 ☐ งานที่ 4

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					

ภาคผนวก ก
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1. อาจารย์ ดร.ภัสกรดี กัลยาณมิตร
2. อาจารย์จารุณี มุมบ้านเช่า
3. อาจารย์บุญอนันต์ บุญสนธิ์
4. อาจารย์क्रमศักดิ์ ศติยะลาภะ
5. อาจารย์เทวพงษ์ พวงเพชร
6. อาจารย์วุฒิชัย สายบุญจวง

นักวิจัย

นักวิจัย

นักวิจัย

นักวิจัย

นักวิจัย

นักวิจัย