



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
ของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
ประจำปีงบประมาณ 2560

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2560

**สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2560
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

2.1 งานด้านการจัดเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.2 งานด้านการออกใบอนุญาต ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.4 งานด้านบริหารงานทั่วไป ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในภาพรวม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผล การสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรีให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มต่อไป

คณะผู้ดำเนินการวิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	7
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	12
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	45

ภาคผนวก ก ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม

ภาคผนวก ค รายชื่อคณะผู้วิจัย

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	24
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรีในภาพรวม จำแนกตามงาน	27
ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรีในภาพรวม จำแนกตามด้าน	28
ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ 1 งานด้านบริหารงานทั่วไป ในภาพรวม	29
ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ 1 งานด้านบริหารงานทั่วไป	30
ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม	32
ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน	33
ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ 3 งานด้านการออกใบอนุญาต ในภาพรวม	35
ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ 3 งานด้านการออกใบอนุญาต ในรายด้าน	36
ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ 4 งานด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม	38

ตารางที่ 3.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ 4 งานด้านการจัดเก็บภาษี ในรายด้าน	39
ตารางที่ 3.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรีในภาพรวมและรายด้าน	41
ตารางที่ 3.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ จากเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในภาพรวม	42

**สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**

๑. อาจารย์ธัญนิชา วิโรจน์รุ่งน
๒. อาจารย์ ดร.ปิยะ กล้าประเสริฐ
๓. อาจารย์ ดร.ภัสศักดิ์ กลัยานมิตร
๔. อาจารย์บุญอนันต์ บุญสนธิ์
๕. อาจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ

นักวิจัย
นักวิจัย
นักวิจัย
นักวิจัย
นักวิจัย

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการตรากฎนั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้อำนาจประชาชนได้เข้ามามีกระบวนการมีส่วนร่วมการตัดสินใจตามระบบประชาธิปไตย อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน ในหมวด 5 ว่าด้วยนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 76 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาสร้างรัฐธรรมนูญ, 2540: 24)

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

(1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

และในส่วนที่ 10 ว่าด้วยแนวนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 28) ในมาตรา 87 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมืองการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดี ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยมีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิจิต ฮีรเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้นสามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติการบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วย เจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้น นั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง และในจังหวัดสิงห์บุรี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 65 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 9 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 17 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 37 แห่ง (<http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2559) และเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภอินทร์บุรีจังหวัดสิงห์บุรีเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีการกิจสำคัญของ คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง ทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางเทศบาลตำบลอินทร์บุรีด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ดังกล่าว จึงมีความสำคัญ ต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับการและเป็น ผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ได้ ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนอง นโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการองค์กร ปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าว นำไปใช้ในการ วางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรีจังหวัดสิงห์บุรีใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านบริหารงานทั่วไป
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านการออกใบอนุญาต
- 4) งานด้านการจัดเก็บภาษี

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภอ อินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 4,929 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2560 – 22 ตุลาคม พ.ศ. 2560

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 เทศบาลตำบลอินทร์บุรี หมายถึง เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรีจังหวัดสิงห์บุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุด

ให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ สะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลอินทร์บุรีได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านบริหารงานทั่วไป

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านการออกใบอนุญาต

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านการจัดเก็บภาษี

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย 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 กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีจำนวน 4,929 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไทยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ก็ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ 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 โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

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

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

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของเทศบาล ตำบลอินทร์บุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลเทศบาลตำบลอินทร์บุรีเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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

2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

2.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

2.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – Coefficient)

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$= (5 - 1) / 5$$

$$= 0.80$$

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 โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลอินทร์บุรีในภาพรวม

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

3.1 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

1. สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้ง / อาณาเขต

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ปัจจุบันสำนักงานตั้งอยู่ห่างจากจังหวัดสิงห์บุรี ไปทางทิศเหนือ เป็นระยะทาง 17 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร เป็นระยะทางประมาณ 159 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 6 ตำบลอินทร์บุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 8 ตำบลอินทร์บุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7 ตำบลอินทร์บุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 ตำบลอินทร์บุรี

เทศบาลตำบลอินทร์บุรีมีเนื้อที่ 4 ตารางกิโลเมตร รวมจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7

1.2 จำนวนประชากร

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	๑. จำนวนประชากร		รวม (คน)
			ชาย (คน)	หญิง(คน)	
3	ชุมชนบ้านสวนกล้วย	372	426	437	863
4	ชุมชนวัดปราสาท	446	543	596	1,139
6	ชุมชนวัดโพธิ์ลังการ	320	310	325	635
	ชุมชนศาลเจ้าพ่อเสือ	303	301	341	642
	ชุมชนศาลเจ้าพ่อหลวงเหล็ก	496	385	415	800
7	ชุมชนวัดเฉลิมมาศ	298	413	437	850
รวม		2,235	2,378	2,551	4,929

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม และการจราจร,ทางบก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 311 สายสิงห์บุรี – ชัยนาท และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 32 (สายเอเชีย) ทางน้ำ ใช้ลำน้ำเจ้าพระยาเป็นเส้นทางเดินเรือได้ตลอดปี

2.2 การประปา

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีกิจการประปาจำนวน 11 แห่ง มีครัวเรือนใช้ในการประปาประมาณ 558 ครัวเรือน และการประปาพระราชทานวัดโบสถ์ จำนวน 1 แห่ง มีปริมาณการใช้น้ำครบทุกหมู่บ้าน เพียงพอแก่ความต้องการของประชาชน

2.2 ไฟฟ้า

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีกระแสไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวนไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) จำนวน 1,500 จุด ครอบคลุมถนน 40 สาย

2.3 การสื่อสาร

การไปรษณีย์

ในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีหน่วยงานชุมสายโทรศัพท์ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สามารถให้บริการเลขหมายในเขตอำเภออินทร์บุรี ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ระบบเสียงตามสาย ให้บริการได้ครอบคลุม ร้อยละ 85 ของพื้นที่

2.4 ลักษณะการใช้ที่ดิน

พื้นดินโดยทั่วไปในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีความอุดมสมบูรณ์ในระดับปานกลาง ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทรายเป็นดินที่ราบลุ่มแม่น้ำ ซึ่งขนานไปตามแนวริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา การใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยและใช้เพื่อการเกษตรกรรม และบางส่วนเพื่อการค้าขาย ยังมีพื้นที่ที่ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะอีกส่วนหนึ่ง

3. ด้านเศรษฐกิจ

3.1 การเกษตรกรรม

ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมในท้องถิ่น

1. การทำนา
2. การเลี้ยงสัตว์
3. การปลูกไม้ผล
4. การปลูกพืชผัก
5. การเลี้ยงปลา

จำนวนครัวเรือนในภาคเกษตรกรรมประมาณ 52 ครัวเรือน
ผลผลิตทางการเกษตรกรรมที่สำคัญ คือ ข้าว

3.2 การพาณิชย์กรรมและบริการ

สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

ธนาคาร 5 แห่ง

3.3 การอุตสาหกรรม

การอุตสาหกรรมในท้องถิ่นเกิดจากกระบวนการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร
คือ โรงสีข้าว จำนวน - แห่ง

3.4 การปศุสัตว์

ลักษณะการประกอบการปศุสัตว์ในท้องถิ่นเป็นแบบรายย่อย พื้นที่การปศุสัตว์
ทั้งหมดประมาณ 180 ไร่ ผลผลิตทางการปศุสัตว์ คือ สุกร ไก่ ปลา วัว ควาย แพะ เป็นต้น

4. ด้านสังคม

ศาสนา

ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ, ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม

- | | | |
|----------------|---|------|
| 1.) มีวัดจำนวน | 3 | วัด |
| 2.) สำนักสงฆ์ | 1 | แห่ง |
| 3.) คริสตจักร | 1 | แห่ง |
| 4.) ศาลเจ้า | 2 | แห่ง |

วัฒนธรรมและประเพณี

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ คือ

- 1.) ประเพณีแข่งเรือยาวเฉลิมพระเกียรติ เดือน ธันวาคม
- 2.) ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน ตุลาคม หรือ พฤศจิกายน
- 3.) ประเพณีสงกรานต์ เดือน เมษายน
- 4.) ประเพณีแห่เทียนพรรษา เดือน กรกฎาคม

การศึกษา

มีโรงเรียนในเขตเทศบาล

- | | | | |
|------------------------------|-------|---|------|
| - สังกัดเทศบาลตำบลอินทร์บุรี | จำนวน | 1 | แห่ง |
|------------------------------|-------|---|------|

คือ โรงเรียนเทศบาล 1 (สหราษฎร์วิทยา)

- | | | | |
|----------------------------|-------|---|------|
| - สังกัดเขตการศึกษาพื้นที่ | จำนวน | 1 | แห่ง |
|----------------------------|-------|---|------|

คือ โรงเรียนวัดเฉลิมมาศ

- | | | | |
|-----------------------|-------|---|------|
| - สังกัดการศึกษาเอกชน | จำนวน | 2 | แห่ง |
|-----------------------|-------|---|------|

คือ โรงเรียนอุดมศิลป์ และโรงเรียนวัดปราสาท

กีฬานันทนาการ/พักผ่อน

- | | | | |
|------------------------|-------|---|------|
| 1) สนามกีฬาอเนกประสงค์ | จำนวน | 5 | แห่ง |
| 2) สนามฟุตบอล | จำนวน | 3 | แห่ง |
| 3) สนามบาสเก็ตบอล | จำนวน | 1 | แห่ง |

4) สนามตระกร้อ	จำนวน	1	แห่ง
5) สนามเด็กเล่น	จำนวน	2	แห่ง
6) สวนสาธารณะ	จำนวน	1	แห่ง

สาธารณสุข

1) โรงพยาบาลในเขตพื้นที่เออาชน	จำนวน	-	แห่ง
2) สถานพยาบาล	จำนวน	1	แห่ง
3) ศูนย์บริการสาธารณสุข	จำนวน	2	แห่ง
4) คลินิกเอกชน	จำนวน	9	แห่ง
5) บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลทุกแห่ง	จำนวน	31	คน

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1) สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี	(ไม่มี)
2) ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากเหตุเพลิงไหม้ในรอบปีที่ผ่านมา	(ไม่มี)
3) รถยนต์ดับเพลิง	จำนวน 3 คัน
4) รถยนต์บรรทุกน้ำ	จำนวน 3 คัน
5) รถกระเช้า	จำนวน 1 คัน
6) เครื่องดับเพลิงชนิดหาลาม	จำนวน 3 เครื่อง
7) พนักงานดับเพลิง	จำนวน 12 คน
8) อาสาสมัครป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน	จำนวน 50 คน
9) การฝึกซ้อมบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 1 ครั้ง

5. ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ภูมิอากาศ

- อุณหภูมิสูงสุด 38 องศาเซลเซียส
การระบายน้ำ
- พื้นที่น้ำท่วมถึง คิดเป็นร้อยละ 80 ของพื้นที่ทั้งหมด
- ระยะเวลาเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังนานที่สุด 30 วัน
วัดประมาณช่วงเดือน กันยายน - ตุลาคม

สิ่งปฏิกูลมูลฝอย

- ปริมาณขยะ 6 ตัน / วัน
- รถยนต์ที่ใช้ในการจัดเก็บขยะ จำนวน 3 คัน

3) กำจัดขยะโดยนำไปกำจัดในที่เทศบาลได้จัดไว้ อย่างถูกสุขลักษณะ โดยจ้างเทศบาลเมืองสิงห์บุรี เป็นผู้กำจัด ปริมาณ 400 บาท/ตัน

6. ด้านการเมือง – การบริหาร

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหาร โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

- 1) สำนักปลัดเทศบาล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล หรือกิจการที่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการหรืองานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 2) กองคลัง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน งานผลประโยชน์และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 3) กองช่าง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมืองและโยธา การสาธารณสุขปโภค และงานงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ งานสาธารณสุข งานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 5) กองการศึกษา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา สถานศึกษาและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 6) กองประปา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการผลิต จำหน่าย บริการ และงานมาตรฐานน้ำประปา และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- อัตรากำลังบุคลากรของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

หน่วยงาน	พนักงานเทศบาลสามัญ								พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	พนักงาน	รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	สามัญ	ประจำ	จ้างตามภารกิจ	จ้างทั่วไป	
สำนักปลัด	-	-	-	-	2	4	-	2	8	7	7	2	24
กองคลัง	-	-	-	1	-	2	-	-	3	-	2	-	5
กองช่าง	-	-	-	1	-	1	-	1	3	1	2	-	6
กองสาธารณสุข	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	-	5
กองการศึกษา	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	7	2	11
กองการประปา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
รวม	-	-	-	2	2	8	1	3	16	13	20	5	54

โครงสร้างการกำหนดส่วนราชการ

1. สำนักปลัดเทศบาล

1.1 ฝ่ายอำนวยการ

งานการเจ้าหน้าที่
งานนโยบายและแผน
งานประชาสัมพันธ์

1.2 ฝ่ายปกครอง

งานทะเบียนราษฎร
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
งานเทศกิจ

1.3 ฝ่ายธุรการ

งานธุรการ
งานนิติการ
งานสภา

2. กองคลัง

2.1 ฝ่ายบริหารงานคลัง

งานธุรการ
งานพัสดุและทรัพย์สิน
งานการเงินและบัญชี

2.2 ฝ่ายพัฒนารายได้

งานผลประโยชน์และกิจการเทศพาณิชย์
งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. กองช่าง

3.1 ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

งานธุรการ
งานวิศวกรรม
งานสถาปัตยกรรม
งานผังเมือง
งานออกแบบและก่อสร้าง

3.2 ฝ่ายการโยธา

งานสาธารณูปโภค

งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

งานสวนสาธารณะ

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4.1 ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข

งานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม

งานรักษาความสะอาด

งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

งานสัตว์แพทย์

4.2 งานธุรการ

5. กองการศึกษา

5.1 ฝ่ายบริหารการศึกษา

งานการเงิน

งานโรงเรียน

งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

งานบริหารงานบุคคล

5.2 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

งานธุรการ

งานกิจกรรมเด็ก เยาวชน

งานพัฒนาชุมชน

งานกีฬา และนันทนาการ

5.3 ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

งานประเพณีท้องถิ่น

งานส่งเสริมการเกษตร

งานการท่องเที่ยว

6. กองการประปา

6.1 ฝ่ายบริการและซ่อมบำรุง

งานติดตั้งและซ่อมบำรุง

งานผลิตและจำหน่ายน้ำประปา

7. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

7.1 งานตรวจสอบภายใน

การสรุปสถานการณ์พัฒนา

การวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนาเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ได้นำหลักการ SWOT มาใช้เป็นหลักในการพิจารณาข้อมูลด้านต่างๆ ของเทศบาล เพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาได้ตรงเป้าหมายของการพัฒนาโดยหลักการ SWOT คือ การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ แต่เมื่อแยกแล้วประกอบด้วยปัจจัยสถานะแวดล้อมภายในเทศบาลได้แก่ จุดแข็ง (Strength) และ จุดอ่อน (Weakness) กับปัจจัยสถานะแวดล้อมภายนอกเทศบาลได้แก่ โอกาส (Opportunity) และข้อจำกัดหรือปัญหาอุปสรรค (Threaten) เมื่อใช้หลักการ SWOT มาพิจารณาแต่ละปัจจัยแล้ว สามารถชี้ให้เห็นได้ ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)

- เทศบาลตำบลอินทร์บุรีเป็นชุมชนริมแม่น้ำเจ้าพระยาที่มีความสำคัญอันดับสองของจังหวัดสิงห์บุรีรองจากเทศบาลเมืองสิงห์บุรี เป็นชุมชนศูนย์กลางอำเภออินทร์บุรี ให้บริการด้านการศึกษา สาธารณสุขและสังคมในระดับอำเภอ มีขนบธรรมเนียมที่เป็นเอกลักษณ์ของความเป็นไทย ประกอบกับเครือข่ายบริการพื้นฐานมีความพร้อมค่อนข้างสูง เนื่องจากมีทางหลวงแผ่นดินสายสำคัญผ่าน 2 สาย คือ ทางหลวงหมายเลข 32 (สายเอเชีย) และทางหลวง หมายเลข 311 ดังนั้น จึงทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ส่งผลให้เกิดโอกาสพัฒนาความเจริญด้านต่างๆ

จุดอ่อน (Weakness)

- เทศบาลตำบลอินทร์บุรีมีพื้นที่ราบลุ่มมีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่าน ในฤดูน้ำหลากจะเสี่ยงต่อการเกิดอุทกภัยเป็นประจำปี จึงทำให้ยากต่อการพัฒนา และเกิดความเสียหายในหลายๆ ด้าน
- ข้อจำกัดด้านงบประมาณ เป็นเทศบาลขนาดกลางศักยภาพในการทำภารกิจขนาดใหญ่ เช่น การสร้างเขื่อนกั้นน้ำ มีงบประมาณไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน

โอกาส (Opportunity)

- เป็นเทศบาลที่มีความพร้อมที่จะพัฒนาเนื่องจากมีพื้นที่เพียง 4 ตารางกิโลเมตร มีสถานที่ทำงานและวัสดุอุปกรณ์ที่มีความพร้อมที่จะพัฒนาให้ท้องถิ่นมีความเจริญ มีประชาชนที่มีคุณภาพ ชุมชนมีความเข้มแข็ง
- นโยบายรัฐบาล สามารถนำมาปฏิบัติได้ทันทีเนื่องจากความพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานแบบบูรณาการระหว่างเทศบาลกับชุมชน และส่วนราชการ

ข้อจำกัด (Threaten)

ขาดการบูรณาการในส่วนของการมีส่วนร่วมที่จะผลักดันให้นักลงทุนมองเห็นภาพโดยรวมของท้องถิ่น ที่มีศักยภาพและความพร้อมในทุก ๆ ด้าน อย่างแท้จริง

จากข้อมูลของจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ตามที่มีการนำเสนอไปแล้วคงพอจะมองเห็นภาพในอนาคตของเทศบาลว่าในอนาคตจะมีการพัฒนาและเจริญเติบโตไปสู่จุดมุ่งหมายในอนาคต คือ เป็นเมืองที่มีความสะอาดต้นไม่ร่มรื่นปราศจากมลพิษ มีเขื่อนป้องกันน้ำท่วมริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา มีบริการสาธารณะครบถ้วนได้มาตรฐาน ประชาชนได้รับการศึกษาตามภาคบังคับอย่างทั่วถึง และเสมอภาค ได้รับการดูแลด้านสุขภาพอนามัยอย่างทั่วถึงและเสมอภาค ได้รับการดูแลด้านสุขภาพอนามัยอย่างทั่วถึง และมีสุขภาพที่ดี ประชาชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการปกครองระบบประชาธิปไตย มีการส่งเสริมสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน การเมืองมีความโปร่งใส และยุติธรรม มีประสิทธิภาพคล่องตัว ยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีครอบครัวอบอุ่น มีจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม โดยวัดเป็นศูนย์กลางอบรมและพัฒนาจิตใจ ไม่ตกเป็นทาสยาเสพติด ชุมชนมีความเข้มแข็งและมีการส่งเสริมอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีให้คงอยู่ตลอดไป และมีการสร้างงานในท้องถิ่นอย่างครบวงจร เพื่อแก้ปัญหาความยากจนอย่างถาวรส่งเสริมการท่องเที่ยวใหม่ ให้รู้จักอาหารดี ชนมอร้อย ประชาชนมีความสุขสมบูรณ์.

สภาพปัญหา

1. ปัญหาน้ำท่วมในฤดูน้ำหลากซึ่งเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี
2. ปัญหาเรื่องที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย และวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย
3. ปัญหาน้ำเสียจากชุมชนที่ยังไม่มีการบำบัดอย่างถูก
4. ปัญหามลพิษจากการทิ้งขยะลงในแหล่งน้ำธรรมชาติ
5. ปัญหาเรื่องความสะอาด และมาตรฐานของตลาดที่ถูกลักษณะ
6. ปัญหายาเสพติดตามชุมชนต่าง ๆ ซึ่งยังมีบ้างในเขตพื้นที่
7. ปัญหาเรื่องสุขภาพโภชนาการ และการให้ความรู้ที่ถูกต้อง
8. ปัญหาเรื่องการจัดระเบียบร้านค้าบนถนน
9. ปัญหาที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตเทศบาล
10. ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
11. ปัญหาการแก้ไขปัญหาคาความยากจน
12. ปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะภายในเขตเทศบาล

ความต้องการ

1. เชื้อนป้องกันน้ำที่มั่นคงแข็งแรงทั้งสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา
2. ที่ดินสำหรับใช้เป็นที่พักขยะมูลฝอย
3. ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ ครอบคลุมชุมชน
4. การส่งเสริมการศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา
5. การปรับปรุง ซ่อมแซม ทางเท้า ท่อระบายน้ำ
6. สถานที่เป็นศูนย์รวมอาหารดี ขนมนอร่อย
7. เป็นสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดสิงห์บุรีแห่งใหม่ โดยเฉพาะการส่งเสริมการจัดงานประเพณีของเทศบาล
8. สนามกีฬาที่ได้มาตรฐานอยู่ในชุมชนต่างๆ
9. ส่งเสริมเยาวชนในด้านกีฬาและนันทนาการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นการใช้เวลาว่างอย่างเกิดประโยชน์ และห่างไกลเรื่องยาเสพติด
10. ส่งเสริมความรู้ทางด้านอาชีพให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาล และชุมชนต่าง ๆ

แนวนโยบายสำคัญของรัฐบาล

1. นโยบายเศรษฐกิจ
2. นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต
3. นโยบายที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. นโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัย และนวัตกรรม
5. นโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

นโยบายสำคัญของจังหวัดสิงห์บุรี

“แหล่งผลิตสินค้าเกษตรคุณภาพ ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ สังคมอยู่เย็นเป็นสุข”

นโยบายริเริ่มของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

เป็นเมืองที่น่าอยู่ ซึ่งมีลักษณะที่ครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้

1. เป็นเมืองที่สะอาดมีความร่มรื่น ปราศจากมลพิษ ทางน้ำและอากาศ
2. มีความปลอดภัยจากธรรมชาติ
3. มีบริการสาธารณะที่ครบถ้วน
4. ประชาชนดีถ้วนหน้า
5. ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกันภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย
6. สิทธิเสรีภาพในการศึกษาภาคบังคับเท่าเทียมกันทุกคน
7. ความโปร่งใสและความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน
8. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

9. ปราศจากยาเสพติดและสิ่งเสพติด
10. อนุรักษ์วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น
11. มีการบริหารจัดการที่ดี
12. การส่งเสริมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น
13. การแนะนำอาหารและของดีเมืองอินทร์บุรีให้เป็นที่รู้จักทั่วไป

จากการวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ แนวนโยบายระดับต่าง ๆ กับศักยภาพของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ทำให้สามารถกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาได้อย่างถูกต้อง สามารถเห็นแนวทางการดำเนินงาน อันจะส่งผลให้การพัฒนาเทศบาลมีเป้าหมายและทิศทางที่ชัดเจนยิ่งขึ้นและนำไปสู่แนวทางการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓.๑ สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๓๖	๓๔.๐
หญิง	๒๖๔	๖๖.๐
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	๐	๐.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๘	๒.๐
๒๕ - ๓๔ ปี	๒๐	๕.๐
๓๕ - ๔๔ ปี	๘๙	๒๒.๕
๔๕ - ๕๔ ปี	๑๐๖	๒๖.๕
๕๕ - ๖๔ ปี	๑๒๓	๓๐.๘
๖๕ ปีขึ้นไป	๕๔	๑๓.๓
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕๙	๓๙.๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๖	๑๔.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓๓	๘.๓
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๓๘	๙.๕
ปริญญาตรี	๓๑	๗.๘
ปริญญาโท	๔	๑.๐
สูงกว่าปริญญาโท	๑	๐.๓
อื่นๆ ระบุ	๙๘	๒๔.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๗	๔.๓
พนักงานบริษัท	๑๓	๓.๓
รับจ้างทั่วไป	๙๕	๒๓.๘
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๒๒	๕.๕
เกษตรกร/ประมง	๒๐๐	๕๐.๐
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	๒	๐.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๑.๐
ว่างงาน	๑๖	๔.๐
อื่นๆ ระบุ	๓๑	๗.๘
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓.๑ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท	๓๔	๘.๕
๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๔๗	๒๔.๓
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๓๖	๓๔.๐
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๑๐	๒๗.๕
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๒๓	๕.๘
รวม	๕๐๐	๑๐๐.๐๐
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ ๑ งานด้านบริหารงานทั่วไป	๑๐๐	๒๕.๐๐
งานที่ ๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๐๐	๒๕.๐๐
งานที่ ๓ งานขออนุญาตควบคุมอาคาร	๑๐๐	๒๕.๐๐
งานที่ ๔ งานด้านการจัดเก็บภาษี	๑๐๐	๒๕.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ ๖ กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี	๒๔๒	๖๐.๕
๓-๕ ครั้งต่อปี	๗๓	๑๘.๓
มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๘๕	๒๑.๓
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓.๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๒๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐ และน้อยที่สุด คือ เพศที่สาม/เพศทางเลือก จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๕ - ๖๔ ปี มีจำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘ รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง ๔๕ - ๕๔ ปี มีจำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕ และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ รองลงมา มีการศึกษาอื่นๆ จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕ และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘ และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐ รองลงมาคือรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕ และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ติดต่อกับบริการใน งานที่ ๑ งานที่ ๒ งานที่ ๓ และงานที่ ๔ จำนวนงานละ ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ต่องาน

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อ จำนวน ๒๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕ รองลงมา คือ ใช้บริการมากกว่า ๕ ครั้งต่อปี มีจำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการจำนวน ๓-๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓

๓.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม

ตารางที่ ๓.๒ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในภาพรวมจำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = ๔๐๐		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ ๑ งานด้านบริหารงานทั่วไป	๔.๕๗	๐.๐๓	มากที่สุด
งานที่ ๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๒	๐.๐๑	มากที่สุด
งานที่ ๓ งานด้านการออกใบอนุญาต	๔.๖๓	๐.๐๑	มากที่สุด
งานที่ ๔ งานด้านการจัดเก็บภาษี	๔.๖๔	๐.๐๑	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๐๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๒ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ($\bar{X} = ๔.๖๑$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ ๔ งานด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับความ

พึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๔ ($\bar{X} = ๔.๖๔$) รองลงมา คือ งานที่ ๓ งานด้านการออกใบอนุญาต อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ($\bar{X} = ๔.๖๓$) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานที่ ๑ งานด้านบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ($\bar{X} = ๔.๕๗$)

ตารางที่ ๓.๓ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรีในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = ๔๐๐		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๐๓	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๐๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๐๑	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	๐.๐๔	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๐๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๓ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ($\bar{X} = ๔.๖๑$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ($\bar{X} = ๔.๖๓$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ($\bar{X} = ๔.๖๑$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ ($\bar{X} = ๔.๖๐$)

๓.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๑ งานด้านบริหารงานทั่วไป

ตารางที่ ๓.๔ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๑ งานด้านบริหารงานทั่วไป ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = ๑๐๐		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๑	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๐.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๗	๐.๐๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๔ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๑ งานด้านบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ($\bar{X} = ๔.๕๗$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ($\bar{X} = ๔.๖๑$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ ($\bar{X} = ๔.๕๖$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ ($\bar{X} = ๔.๕๔$)

ตารางที่ ๓.๕ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๑ งานด้าน
บริหารงานทั่วไป ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = ๑๐๐		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๕๖	๐.๖๘	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๑	๐.๖๖	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๖๐	๐.๖๕	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๐	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	๔.๕๒	๐.๕๒	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๓	มากที่สุด
รวม	๔.๕๖	๐.๕๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔.๕๒	๐.๖๗	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๗	๐.๖๑	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๕๗	๐.๖๗	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๖๑	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	๔.๖๓	๐.๖๕	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๖๑	๐.๖๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๔.๖๑	๐.๖๒	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๔.๕๓	๐.๖๗	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๔.๕๖	๐.๖๒	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	๔.๕๕	๐.๖๑	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๕๒	๐.๖๒	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๒	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๔	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๔.๕๕	๐.๖๐	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	๔.๕๔	๐.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๔	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๕ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๑ งานด้านบริหารงานทั่วไป ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ($\bar{X} = 4.66$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ ($\bar{X} = 4.50$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ($\bar{X} = 4.55$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ ($\bar{X} = 4.52$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ($\bar{X} = 4.63$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ ($\bar{X} = 4.50$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาเท่ากัน คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ ($\bar{X} = 4.55$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ ($\bar{X} = 4.52$)

๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๓.๖ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๒ งานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = ๑๐๐		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๗	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๐๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๖ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ($\bar{X} = ๔.๖๒$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ($\bar{X} = ๔.๖๓$) รองลงมาเท่ากัน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ($\bar{X} = ๔.๖๒$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ ($\bar{X} = ๔.๖๐$)

ตารางที่ ๓.๗ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๒ งานด้าน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = ๑๐๐		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๖๒	๐.๖๕	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๕๖	๐.๕๙	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๕๗	๐.๕๒	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๑	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	๔.๕๖	๐.๕๑	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๓	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔.๖๑	๐.๖๘	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	๔.๖๘	๐.๖๒	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๖๓	๐.๖๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๔.๖๓	๐.๖๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๑	๐.๕๙	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๖๑	๐.๕๙	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๓	๐.๕๗	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๔.๖๓	๐.๖๘	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๔.๕๙	๐.๕๙	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	๔.๖๗	๐.๕๒	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๕๙	๐.๕๘	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๓	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๑	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๗ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทรีบุรี ในงานที่ ๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ($\bar{X} = 4.63$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ ($\bar{X} = 4.56$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ($\bar{X} = 4.62$) และรองลงมาเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง และมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ($\bar{X} = 4.61$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ($\bar{X} = 4.63$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ($\bar{X} = 4.61$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ($\bar{X} = 4.64$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ ($\bar{X} = 4.59$)

๓) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทรีบุรี ในงานที่ ๓ งานด้านการออกใบอนุญาต

ตารางที่ ๓.๘ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๓ งานด้านการออกใบอนุญาต ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = ๑๐๐		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
รวม	๔.๖๓	๐.๐๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๘ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๓ งานด้านการออกใบอนุญาต อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ($\bar{X} = ๔.๖๓$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ($\bar{X} = ๔.๖๔$) และรองลงมาเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ($\bar{X} = ๔.๖๒$)

ตารางที่ ๓.๙ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๓ งานด้าน
การออกใบอนุญาต ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = ๑๐๐		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๖๓	๐.๖๖	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๐	๐.๖๒	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๖๑	๐.๔๙	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	๔.๖๑	๐.๕๐	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔.๕๙	๐.๖๐	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๖๕	๐.๕๐	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๑	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	๔.๖๑	๐.๖๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๖๑	๐.๖๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๔.๖๖	๐.๕๗	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๔๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด
รวม	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๔.๖๓	๐.๖๒	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๔.๖๑	๐.๖๕	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	๔.๖๑	๐.๕๑	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๖๒	๐.๕๓	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๓	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
รวม	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๙ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๓ งานด้านการออกใบอนุญาต ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ($\bar{X} = ๔.๖๔$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ($\bar{X} = ๔.๖๓$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ ($\bar{X} = ๔.๖๐$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ($\bar{X} = ๔.๖๕$) รองลงมาเท่ากัน คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ($\bar{X} = ๔.๖๒$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ ($\bar{X} = ๔.๕๙$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ ($\bar{X} = ๔.๖๙$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ($\bar{X} = ๔.๖๖$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ($\bar{X} = ๔.๖๑$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ ($\bar{X} = ๔.๖๓$) รองลงมาเท่ากัน คือ มีที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก และมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ($\bar{X} = ๔.๖๒$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ ($\bar{X} = ๔.๖๑$)

๔) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๔ งานด้านการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๓.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๔ งานด้าน
การจัดเก็บภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = ๑๐๐		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๓	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
รวม	๔.๖๔	๐.๐๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๑๐ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๔ งานด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ($\bar{X} = ๔.๖๔$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย
จากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความ
พึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ($\bar{X} = ๔.๖๕$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ ($\bar{X} = ๔.๖๔$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ย
น้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒
($\bar{X} = ๔.๖๒$)

ตารางที่ ๓.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๔ งานด้าน
การจัดเก็บภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = ๑๐๐		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๖๒	๐.๖๘	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๐	๐.๖๒	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๖๒	๐.๖๐	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๓	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	๔.๖๖	๐.๕๓	มากที่สุด
มีผู้ได้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
รวม	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔.๖๖	๐.๖๔	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๖	๐.๖๒	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๖๕	๐.๕๖	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๙	มากที่สุด
รวม	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	๔.๖๒	๐.๖๒	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๖	๐.๔๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๖๔	๐.๕๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๒	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๔.๖๗	๐.๕๖	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	๔.๖๓	๐.๕๓	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๘	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๔.๖๖	๐.๕๓	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
รวม	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๑๑ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในงานที่ ๔ งานด้านการจัดเก็บภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจในมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ($\bar{X} = ๔.๖๖$) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ($\bar{X} = ๔.๖๕$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ ($\bar{X} = ๔.๖๐$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ($\bar{X} = ๔.๖๖$) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ($\bar{X} = ๔.๖๕$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ($\bar{X} = ๔.๖๒$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ($\bar{X} = ๔.๖๖$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ($\bar{X} = ๔.๖๕$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ($\bar{X} = ๔.๖๒$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ ($\bar{X} = ๔.๖๗$) รองลงมาเท่ากัน คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ และการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ ($\bar{X} = ๔.๖๖$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ และมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ($\bar{X} = ๔.๖๒$)

ภาคผนวก ค
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

๓.๕ ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ ๓.๑๒ แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๐๐	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๒.๒๐	๙
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๒.๖๐	๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๒๐	๙
รวม	๙๒.๒๐	๙

จากตารางที่ ๓.๑๒ พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ ระดับคะแนนที่ได้ คือ ๙ คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๒๐ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๙๒.๐๐

๓.๖ ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

ตารางที่ ๓.๑๓-แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
งานที่ ๑ งานด้านบริหารงานทั่วไป	๔.๕๗	๙๑.๔๐	มากที่สุด
งานที่ ๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
งานที่ ๓ งานด้านการออกใบอนุญาต	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
งานที่ ๔ งานด้านการจัดเก็บภาษี	๔.๖๔	๙๒.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๑๓ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. งานที่ ๔ งานด้านการจัดเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๒. งานที่ ๓ งานด้านการออกใบอนุญาต ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๓. งานที่ ๒ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๔. งานที่ ๑ งานด้านบริหารงานทั่วไป ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๓.๖ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

- ไม่มี

๓.๗ ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

๓.๗.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

๑) ควรปรับนโยบายการบริหารเชิงรุก (Pro Active Management) เพื่อเข้าถึงประชาชนในทุกภาคส่วน และเป็นการตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น

๒) ควรมีนโยบายการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น สถานที่นั่งรอรับบริการจากเจ้าหน้าที่และความเป็นระเบียบในการจัดวางเครื่องมือ/เอกสาร

๓) กำหนดนโยบายเร่งด่วนในการปรับปรุงโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน การช่วยเหลือประชาชนอย่างทันท่วงที เป็นต้น

๓.๗.๑ ข้อเสนอในการนำไปปฏิบัติงาน

๑) ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ด้านความสะอาดและสะดวกต่อการให้บริการ

๒) ควรมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในวันเสาร์ หรือ ปฏิบัติงานเสาร์วันเสาร์ ในงานที่มีความไม่ซับซ้อนมากนัก เช่น ประชาชนขอยืมวัสดุ อุปกรณ์ หรือ งานที่ไม่ต้องการตรวจสอบเชิงลึก

๓) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ประปา ให้ประชาชนได้รับความสะดวกและทั่วถึง

๓.๗.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

๒) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

บรรณานุกรม

คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (๒๕๕๐). ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน

สิงหาคม ๒๕๕๐. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ

ยุทธ ไกยวรรณ. (๒๕๕๕). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

ลิขิต อีรเวคิน. (๒๕๕๓). การเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิเชียร เกตุสิงห์. (๒๕๓๘). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. ๒๕๕๐. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐.

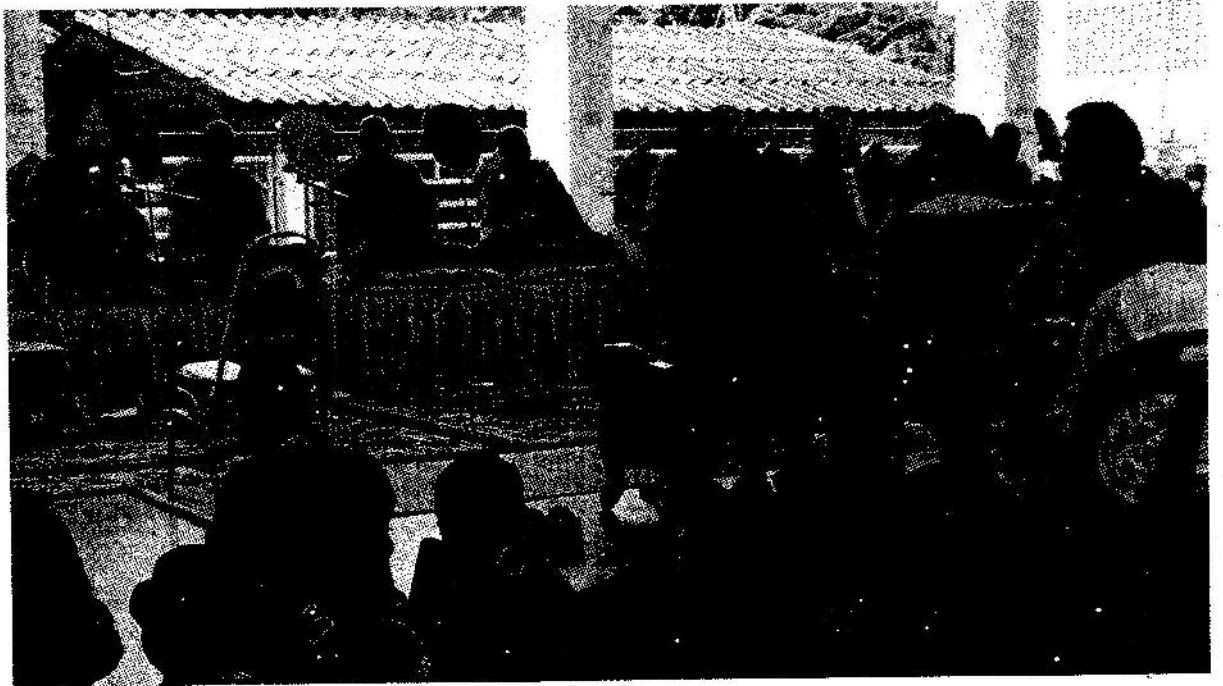
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.

<http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาพกิจกรรมเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี



ภาพกิจกรรมเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี



ภาพกิจกรรมเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

