

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	6
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	10
บรรณานุกรม	38
ภาคผนวก	39
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
<u>ภาคผนวก ง.</u> รายชื่อคณะผู้วิจัย	



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
ประจำปีงบประมาณ 2561

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในเทศบาลเมืองลำสามแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (เสียงตามสาย) ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ) ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.2 งานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ระดับคะแนน 8 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ดร.อมรรักษ์ สวนชุมผล

ผู้วิจัย

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	6
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	10
บรรณานุกรม	38
ภาคผนวก	39
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
<u>ภาคผนวก ง.</u> รายชื่อคณะผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล.....	19
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม จำแนกตาม งาน.....	21
ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม จำแนกตาม ด้าน.....	22
ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 1 ด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม.....	23
ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 1 ด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน.....	24
ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ) ในภาพรวม.....	26
ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ) ในรายด้าน.....	27
ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ในภาพรวม.....	29
ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ในรายด้าน.....	30
ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 4 ด้านงานให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร (เสียงตามสาย) ในภาพรวม.....	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 4 ด้านงานให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร (เสียงตามสาย) ในรายด้าน.....	33
ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม และรายด้าน.....	35
ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยค่าพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม และราย ด้าน.....	36

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการศรัทธาอันเป็นของประชาชน 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 รวมทั้งการตรวจสอบใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 24)

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

(1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศไทยในภาพรวมเป็นสำคัญ

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

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

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมืองการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดี ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย มีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ธีรเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้น สามารถจำแนกได้คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติการบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วย เจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้น นั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือ ชีตความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,852 แห่ง และในจังหวัดปทุมธานี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 65 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 27 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 37 แห่ง (<http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2561) และเทศบาลเมืองเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญของเทศบาล 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

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่อง ที่กฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องร้องทุกข์ กิจกรรมสังคม สงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองลำสามแก้วดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ)
- 3) งานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน)
- 4) งานด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (เสียงตามสาย)

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองลำสามแก้ว จำนวน 39,683 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2561 – 15 กันยายน พ.ศ. 2561

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 เทศบาลเมืองลำสามแก้ว หมายถึง เทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม 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 มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่เทศบาลเมืองลำสามแก้วได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ)

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน)

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (เสียงตามสาย)

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองลำสามแก้ว และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบาย และในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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 กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว จำนวน 39,683 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบางบาล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุท โกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า 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)

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

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 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ วิทยุหลักการ ขอบข่ายงานบริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

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

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 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

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว

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 โดยการหาช่วงความกว้างของอัตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

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

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 โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองลำสามแก้ว กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว
- 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม
- 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลเมืองลำสามแก้ว
- 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
- 3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองลำสามแก้ว
- 3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว

ข้อมูลสภาพทั่วไป

เทศบาลเมืองลำสามแก้ว ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูคต โดยเปลี่ยนชื่อเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลลำสามแก้ว และจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2550 มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 199 หมู่ที่ 6 ถนนลำลูกกา-ธัญบุรี ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โทรศัพท์หมายเลข 0 2987 6001-4 โทรสารหมายเลข 0 2987 6007

ลักษณะที่ตั้ง เขตการปกครองมีพื้นที่ 12.5 ตารางกิโลเมตร เป็นที่ราบลุ่มฝั่งทิศตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา มีคลองชลประทานตัดผ่านในพื้นที่ จำนวน 3 สาย โดยอยู่ห่างจากอำเภอลำลูกกา ไปทางทิศตะวันตกระยะทางประมาณ 16 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	เทศบาลนครรังสิต อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	เทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ลักษณะการปกครอง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4(7), 5(12) และ หมู่ที่ 6 มีจำนวนหลังคาเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 32,409 หลังคาเรือน มีประชากรทั้งหมด 65,599 คน แยกเป็นประชากรเพศชาย 30,538 คน เพศหญิง 35,061 คน (ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2561 : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำสามแก้ว) ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 5,247 คน ต่อตารางกิโลเมตร

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพโดยส่วนใหญ่ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ได้แก่ พนักงานในบริษัทเอกชน โรงงานอุตสาหกรรม ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่

การประกอบธุรกิจในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ได้แก่

- ธนาคาร	4	แห่ง
- โรงแรม	4	แห่ง
- ปั๊มน้ำมันและก๊าซ	6	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	6	แห่ง

สภาพทางสังคม

การศึกษา ในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ดังนี้

- โรงเรียนเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน	11	แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา	5	แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา	5	แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง	-	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน	2	แห่ง

ศาสนา ในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ดังนี้

- วัด/สำนักสงฆ์	2	แห่ง
- มัสยิด	-	แห่ง
- ศาลเจ้า	-	แห่ง
- โบสถ์	-	แห่ง

การสาธารณสุข ในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ดังนี้

- ศูนย์บริการสาธารณสุข	1	แห่ง
- ร้ายขายยาแผนปัจจุบัน	10	แห่ง
- ตลาดสด	1	แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ คิดเป็นร้อยละ 100		

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ดังนี้

- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สถานีดับเพลิงย่อย)	2	แห่ง
--	---	------

สภาพโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม ในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้วมีถนน ดังนี้

- ถนนคอนกรีต	69	สาย	ระยะทาง	65.59	กิโลเมตร
- ถนนลาดยาง	4	สาย	ระยะทาง	5.38	กิโลเมตร
- หินคลุก	1	สาย	ระยะทาง	238	เมตร

การไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้วเข้าถึงทุกหมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

- สถานีไฟฟ้าย่อย	1	แห่ง
------------------	---	------

แหล่งน้ำธรรมชาติ ในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ดังนี้

- ลำคลอง	3	แห่ง
----------	---	------

สภาพการเมือง การบริหาร

โครงสร้างและอำนาจในการบริหารงานเทศบาลเมืองลำสามแก้ว มีโครงสร้างขององค์กร และการแบ่งส่วนราชการบริหารของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ประกอบด้วย

สภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง จำนวน 18 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี โดยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว แบ่งเป็น 3 เขตการเลือกตั้ง (ได้รับการต่ออายุการดำรงตำแหน่งโดยคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 1/2557) ประกอบด้วย

- นางพิไลวรรณ	พ่วงเจริญ	ประธานสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว
- นายศรีฟ้า	แสงสินิล	รองประธานสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว
- นายวินัย	กลิ่นทรัพย์	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 1
- นายสนาม	รักไคร่	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 1
- นายสนอง	กลิ่นทรัพย์	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 1
- นายบุญธรรม	ยงศรีปัญญาฤทธิ์	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 1
- นายบุญกุล	คงกัลป์	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 1
- นายวิรัช	แดงกลาง	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 2
- นายชาญณรงค์	ทวีสุข	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 2
- นายจรงค์	สุดอนอม	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 2
- นายกฤตพัฒน์	ต๋มงาม	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 2
- นายบุญถิ่น	สารเสนาะ	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 2
- นางสาวสิริภรณ์	น้อยเพิ่ม	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 2
- นายเสมอ	แสงสินิล	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 3
- นายณรงค์ศักดิ์	อุริต	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 3
- นายเศรษฐพงษ์	หลักไชย	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 3
- นางพรทิพย์	อุทัยชาติ	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 3
- นางเฉลิมขวัญ	อุริต	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เขต 3

คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่ฝ่ายบริหารประกอบด้วย นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน (ได้รับการต่ออายุการดำรงตำแหน่งโดยคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 1/2557) นายกเทศมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ได้ไม่เกิน 3 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และเลขาธิการนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ประกอบด้วย

- นายบุญไกร	บุญคุ้ม	นายกเทศมนตรีเมืองลำสามแก้ว
- นางสาวดารุณี	วัดแก้ว	รองนายกเทศมนตรีเมืองลำสามแก้ว
- นายไพฑูรย์	คงกัลป์	รองนายกเทศมนตรีเมืองลำสามแก้ว
- นายอรุณ	ชั้นปั้นแดง	รองนายกเทศมนตรีเมืองลำสามแก้ว

- นายวิรัช พร้อมประดิษฐ์ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีเมืองลำสามแก้ว
- นายวิชัย เจริญสัตย์ เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองลำสามแก้ว
- นายเครือ นิยมเงิน เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองลำสามแก้ว

พนักงานเทศบาล ทำหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายของฝ่ายบริหาร และให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายกำหนด โดยการนำของปลัดเทศบาลและแบ่งหน้าที่รับผิดชอบให้กับสำนัก/กองต่างๆ โดยมีบุคลากร แบ่งเป็น พนักงานเทศบาล 40 คน พนักงานครูเทศบาล 23 คน ลูกจ้างประจำ 10 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 216 คน และพนักงานจ้างทั่วไป 121 คน มีการแบ่งส่วนบริหารงานของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว แบ่งออกเป็นดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล ที่ไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด หรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- ฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วย งานการเจ้าหน้าที่ งานกิจการสภา
- ฝ่ายปกครอง ประกอบด้วย งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานธุรการ
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการ งานการเงินและบัญชี และงานพัสดุ
- ฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ ประกอบด้วย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อย และงานธุรการ

กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในด้านการวางแผนเทศบาล งานทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ งานประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาลและหน่วยงานราชการอื่น ๆ การจัดทำงบประมาณและวิเคราะห์งบประมาณของเทศบาล และงานธุรการหรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ ประกอบด้วย งานจัดทำงบประมาณ และงานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- ฝ่ายนิติการ ประกอบด้วย งานนิติการ งานคดี/รับเรื่องร้องทุกข์
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานบริการข้อมูลข่าวสารท้องถิ่น งานพัสดุ และงานธุรการ

กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การพัสดุ และทรัพย์สิน การงบประมาณผลประโยชน์และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- ฝ่ายบริหารงานคลัง ประกอบด้วย งานพัสดุและทรัพย์สิน งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป และงานธุรการ
- ฝ่ายพัฒนารายได้ ประกอบด้วย งานพัฒนารายได้ และงานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์
- ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ประกอบด้วย งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และงานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมืองและโยธา การสาธารณูปโภค และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง ประกอบด้วย งานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานผังเมือง และงานควบคุมอาคาร
- ฝ่ายการโยธา ประกอบด้วย งานสาธารณูปโภคและสุขาภิบาล งานสวนสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักร และงานจัดสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการและสารบรรณ งานพัสดุ

สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุข และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- ส่วนส่งเสริมสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย
 - ฝ่ายส่งเสริมสาธารณสุข ประกอบด้วย งานป้องกันและควบคุมโรค งานส่งเสริมสุขภาพ งานสัตวแพทย์ งานฟื้นฟูสภาพ และงานแพทย์แผนไทย
 - ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย งานควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาและจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย และงานวางแผนและเผยแพร่วิชาการ
- ส่วนบริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย
 - ฝ่ายบริการสาธารณสุข ประกอบด้วย ศูนย์บริการสาธารณสุข งานการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) และงานกองทุนหลักประกันสุขภาพ
 - ฝ่ายบริการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม และงานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการ และงานการเงินและบัญชี

กองการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- ฝ่ายบริหารการศึกษา ประกอบด้วย งานโรงเรียน งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา งานการศึกษาปฐมวัย และงานศึกษานิเทศก์
- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการ งานบริหารงานบุคคล และงานพัสดุ
- ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประกอบด้วย งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานการศึกษานอกระบบ และงานกีฬาและนันทนาการ

กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาชุมชน และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- ฝ่ายพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย งานพัฒนาชุมชน และงานส่งเสริมกิจกรรมชุมชน
- ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ ประกอบด้วย งานสังคมสงเคราะห์
- ฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย งานส่งเสริมและสวัสดิการสังคม และงานพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการและสารบรรณ

หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเทศบาลในด้านการเงิน บัญชี พัสดุ ฯลฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันความผิดพลาด ความเสียหายและการทุจริตตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กลุ่มองค์กรที่จัดตั้งขึ้น เทศบาลเมืองลำสามแก้วได้จัดตั้งกลุ่มองค์กรขึ้นเพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่หรือกิจกรรม/โครงการ ของเทศบาล ดังนี้

- กลุ่มสตรีตำบลคูคต	จำนวน	1	กลุ่ม
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน	1	กลุ่ม
- กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	จำนวน	1	กลุ่ม
- คณะกรรมการชุมชน	จำนวน	70	กลุ่ม
- ลูกเสือชาวบ้าน	จำนวน	1	กลุ่ม

สภาพฐานะการคลัง

ตารางเปรียบเทียบรายรับ-รายจ่าย

ปีงบประมาณ รายรับ-จ่าย	งบประมาณ พ.ศ. 2559 (รับ-จ่ายจริง)	งบประมาณ พ.ศ. 2560 (รับ-จ่ายจริง)	งบประมาณ พ.ศ. 2561 (ประมาณการ)
รายรับ	259,048,480.57	337,110,017.67	325,200,000.00
รายจ่าย	238,083,543.85	257,727,737.78	325,150,000.00
เทศบัญญัติฯ ตั้งไว้	282,382,000.00	317,510,000.00	325,150,000.00

แนวทางการพัฒนาและผลการพัฒนาที่ผ่านมา

วิสัยทัศน์ การพัฒนาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว (พ.ศ. 2558-2567)

“พัฒนาคุณภาพคนและสังคม มีชุมชนที่เข้มแข็ง มีระบบเศรษฐกิจเมืองที่ดี บริการการศึกษาทุกระบบ มุ่งสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ให้เป็นเมืองน่าอยู่และยั่งยืน”

ยุทธศาสตร์ แนวทางการพัฒนาเทศบาลเมืองลำสามแก้ว

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 “การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ”
 - แนวทางการพัฒนา “การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน”
 - การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านการเมืองการปกครองภายใต้ระบอบประชาธิปไตย
 - การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติงานของราชการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงข้อเท็จจริงและข้อมูลที่ถูกต้อง

- สนับสนุนกลุ่มต่างๆ ในชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นประชาชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนา
- แนวทางการพัฒนา “การพัฒนาบุคลากร พัฒนาสถานที่และอุปกรณ์ในการปฏิบัติราชการ”
 - ปรับปรุงการบริหารจัดการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - จัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงานให้เพียงพอทันสมัยและเหมาะสม
 - พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 “การพัฒนาเมืองน่าอยู่”
 - แนวทางการพัฒนา “การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน”
 - ก่อสร้างและปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า สะพาน ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา ระบบจราจร
 - ก่อสร้างปรับปรุงและขยายเส้นทางการระบายน้ำ
 - ก่อสร้างปรับปรุงและขยายเส้นทางการระบายน้ำ เขื่อน โดยดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแบบบูรณาการ
 - ส่งเสริมสนับสนุนการออกแบบและจัดระเบียบเมืองเพื่อเมืองน่าอยู่
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 “การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและสังคม”
 - แนวทางการพัฒนา “การส่งเสริมการศึกษา การเรียนรู้อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น”
 - ส่งเสริมด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยเฉพาะกิจกรรมที่เน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทยและท้องถิ่น
 - จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของเทศบาลให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่รัฐกำหนด และมีแหล่งเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลในชุมชน
 - สนับสนุนและส่งเสริมการกีฬา มีลานกีฬา ศูนย์เยาวชน สถานที่ออกกำลังกาย ลานสุขภาพและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น
- เพิ่มประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือด้านสังคมสงเคราะห์ และจัดการด้านสวัสดิการสังคมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ด้อยโอกาส เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย

- ยุทธศาสตร์ที่ 4 “การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”
 - แนวทางการพัฒนา “การพัฒนาสิ่งแวดล้อม”
 - สร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนและชุมชนในการรักษาสีงแวดล้อม โดยการณรงค์ประชาสัมพันธ์และอบรมประชาชน ผู้นำชุมชน เด็กและเยาวชนในการดูแลรักษาสีงแวดล้อม
 - ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามสะอาดเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - เพิ่มขีดความสามารถในการจัดการสีงแวดล้อมและระบบกำจัดขยะมูลฝอยให้ถูกวิธี รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้บุคลากร สถานที่และระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
 - ปรับปรุงบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมแม่น้ำลำคลองให้สะอาดปราศจากมลพิษ
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 “การสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน”
 - แนวทางการพัฒนา “การส่งเสริมอาชีพ”
 - ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความรู้ ทักษะในการประกอบอาชีพแก่ประชาชน รวมทั้งกลุ่มผู้ประกอบการต่างๆ
 - พัฒนาขีดความสามารถกลุ่ม OTOP และกลุ่มอาชีพต่างๆ สู่เชิงพาณิชย์
 - ส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์รวมสินค้าชุมชนและส่งเสริมการตลาดด้วยระบบอินเทอร์เน็ต

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	188	47.0
หญิง	212	53.0
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	-	
รวม	400	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	18	4.5
25 - 34 ปี	62	15.5
35 - 44 ปี	133	33.25
45 - 54 ปี	106	26.5
55 - 64 ปี	66	16.5
65 ปีขึ้นไป	15	3.75
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	73	18.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	61	15.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	127	31.75
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	28	7.0
ปริญญาตรี	92	23.0
ปริญญาโท	14	3.5
สูงกว่าปริญญาโท	5	1.25
อื่นๆ ระบุ	-	-
รวม	400	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.5
พนักงานบริษัท	87	21.75
รับจ้างทั่วไป	118	29.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	58	14.5
เกษตรกร/ประมง	96	24.0
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	5	1.25
นักเรียน/นักศึกษา	13	3.25

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน	13	3.25
อื่นๆ ระบุ	-	-
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	19	4.75
3,001 - 5,000 บาท	24	6.0
5,001 - 10,000 บาท	158	39.5
10,001 - 20,000 บาท	101	25.25
20,001 บาทขึ้นไป	98	24.5
รวม	400	100.0
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	25.0
งานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ)	100	25.0
งานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน)	100	25.0
งานที่ 4 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร(เสียงตามสาย)	100	25.0
รวม	400	100.0
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 ที่กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	243	60.75
3-5 ครั้งต่อปี	120	30.0
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	37	9.25
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมา มีการศึกษา

ปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรับจ้างทั่วไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บัณฑิต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานที่ 1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานที่ 4 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร(เสียงตามสาย) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.48	0.65	มากที่สุด
งานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ)	4.64	0.62	มากที่สุด
งานที่ 3 ด้านสาธารณสุข(การแพทย์ฉุกเฉิน)	4.54	0.65	มากที่สุด
งานที่ 4 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร(เสียงตามสาย)	4.75	0.58	มากที่สุด
รวม	4.60	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 4 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร(เสียงตามสาย) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมา งานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$), งานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$) และงานที่ 1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.63	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.63	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.66	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.59	มากที่สุด
รวม	4.60	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 1

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.66	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	0.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.66	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.65	มากที่สุด
รวม	4.48	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ($\bar{X} = 4.49$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$), ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางบาล ในงานที่ 1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.45	0.68	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.49	0.67	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.50	0.68	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.56	0.65	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.50	0.67	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.52	0.65	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.48	0.65	มากที่สุด
รวม	4.50	0.66	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.45	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.45	0.67	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.52	0.65	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.51	0.65	มากที่สุด
รวม	4.48	0.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.50	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.48	0.67	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.47	0.67	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.52	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.53	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.48	0.67	มากที่สุด
รวม	4.49	0.66	มากที่สุด

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.43	0.67	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.45	0.65	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.45	0.70	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.51	0.65	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	0.65	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.50	0.65	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.48	0.65	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.47	0.65	มากที่สุด
รวม	4.48	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาคือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ($\bar{X} = 4.52$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ($\bar{X} = 4.51$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$), ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค

ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ($\bar{X} = 4.52$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ($\bar{X} = 4.47$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมา คือ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ($\bar{X} = 4.51$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ($\bar{X} = 4.43$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 2

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ) ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.64	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.64	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.61	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.62	มากที่สุด
รวม	4.64	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ($\bar{X} = 4.62$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี่ยงชีพผู้สูงอายุและคนพิการ) ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.62	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.57	0.64	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.61	0.66	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.65	0.65	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.64	0.64	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.64	0.64	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.61	0.61	มากที่สุด
รวม	4.62	0.64	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.54	0.64	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.57	0.64	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.59	0.69	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.66	0.62	มากที่สุด
รวม	4.59	0.64	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.70	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.71	0.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.70	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.68	0.61	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.66	0.63	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.73	0.60	มากที่สุด
รวม	4.69	0.61	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.72	0.62	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.65	0.64	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.60	0.71	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.64	0.64	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	0.60	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	0.59	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.72	0.60	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.72	0.60	มากที่สุด
รวม	4.69	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ด้านมีมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) , ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) และรองลงมา คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ใน

ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมา คือ ด้านมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$) และ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 3

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.66	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.65	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.65	มากที่สุด
รวม	4.54	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$)

= 4.53) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ($\bar{X} = 4.51$)

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.52	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.46	0.64	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.53	0.67	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.57	0.67	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.54	0.67	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.56	0.67	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.53	0.65	มากที่สุด
รวม	4.53	0.66	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.49	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	0.65	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.52	0.67	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.50	0.68	มากที่สุด
รวม	4.51	0.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.56	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.58	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.64	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.60	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.56	0.68	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.59	0.68	มากที่สุด
รวม	4.58	0.65	มากที่สุด

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.53	0.68	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.53	0.67	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.53	0.70	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.61	0.66	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.67	0.63	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.63	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.56	0.65	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.54	0.65	มากที่สุด
รวม	4.57	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ($\bar{X} = 4.46$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมา คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ($\bar{X} = 4.52$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ($\bar{X} = 4.49$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมา คือ และด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) และด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$), ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คือ ด้านมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$), ด้านสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$), ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 4

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 4 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (เสียงตามสาย) ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.57	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.57	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.74	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.45	มากที่สุด
รวม	4.75	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 4 ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$), ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$)

4.74) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

$$4.70 (\bar{X} = 4.70)$$

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 4 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร(เสียงตามสาย) ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.78	0.52	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.54	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.79	0.51	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.70	0.65	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.73	0.61	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.76	0.55	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.69	0.61	มากที่สุด
รวม	4.74	0.57	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.64	0.59	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	0.59	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.75	0.57	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.78	0.56	มากที่สุด
รวม	4.70	0.57	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.73	0.58	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.84	0.44	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.80	0.51	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.83	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.84	0.46	มากที่สุด
รวม	4.80	0.74	มากที่สุด

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.82	0.47	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.71	0.59	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.75	0.59	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.74	0.54	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.80	0.51	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.84	0.46	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.83	0.47	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.75	0.53	มากที่สุด
รวม	4.78	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในงานที่ 4 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (เสียงตามสาย) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่

บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	91.80	8
ด้านช่องทางการให้บริการ	91.40	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.80	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.60	9
รวม	92.00	9

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 9 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.80. รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.60 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.80 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.40

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองลำสามแก้ว

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองลำสามแก้ว

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานที่ 1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.48	89.60	8
งานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ)	4.64	92.80	9
งานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน)	4.54	90.80	9
งานที่ 4 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (เสียงตามสาย)	4.75	95.00	9

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 4 ด้านงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (เสียงตามสาย) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 และงานที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80
2. งานที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 และงานที่ 1 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.60

3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า เทศบาลเมืองลำสามแก้วมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 1 การประชาสัมพันธ์โดยแจกสติ๊กเกอร์เบอร์ติดต่อกรณีเกิดเหตุสาธารณภัยให้กับทางชุมชน
- 2 การดำเนินโครงการฝึกอบรมให้กับชุมชนเพื่อเผยแพร่ความรู้ และประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้ประชาชนทราบและเพิ่มทักษะให้กับประชาชนในชุมชนเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย
- 3 การพัฒนาคู่มือขั้นตอนการติดต่อในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน
- 4 การพัฒนาระบบและการเข้าถึงการแพทย์ฉุกเฉินโดยการใช้แอปพลิเคชัน 1669 บน

โทรศัพท์มือถือ

3.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้วอย่างเป็นระบบ
- 2) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลเมืองลำสามแก้วเป็นระบบ
- 4) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

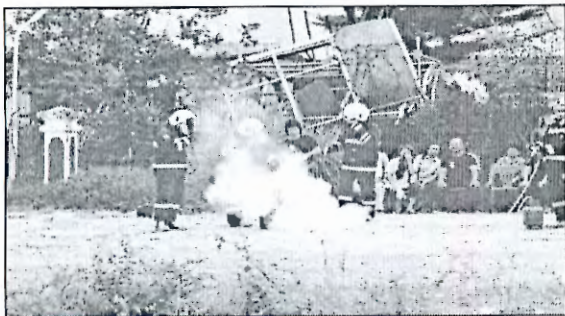
บรรณานุกรม

- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ลิขิต อีร์เวคิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- <http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2561.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน



ภาคผนวก ข.
แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

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
☐ งานที่ 2
☐ งานที่ 3
☐ งานที่ 4
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

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

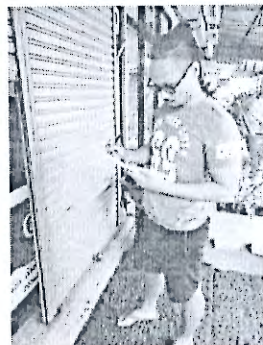
โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 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					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ภาคผนวก ค.

ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



ภาคผนวก ง.
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ คชสิทธิ์	ที่ปรึกษา
2. อาจารย์ ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว	ที่ปรึกษา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัญญา คำวชิระพิทักษ์	คณะทำงาน
4. อาจารย์ปิยะ กล้าประเสริฐ	คณะทำงาน
5. อาจารย์พรรณวิภา แพงศรี	คณะทำงาน
6. อาจารย์อัจจิมา มั่นทน	คณะทำงาน
7. รองศาสตราจารย์ ดร.อรสา จรุงธรรม	นักวิจัย
8. อาจารย์ ดร.สุเทพ บุญซ้อน	นักวิจัย
9. อาจารย์ ดร.ภัสกรดี กัลยาณมิตร	นักวิจัย
10. อาจารย์ ดร.สมทรง บรรจงธิดิตานต์	นักวิจัย
11. อาจารย์จิตเจริญ ศรีขวัญ	นักวิจัย
12. อาจารย์ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ	นักวิจัย
13. อาจารย์เทวพงษ์ พวงเพชร	นักวิจัย
14. อาจารย์บุญอนันต์ บุญสนธิ์	นักวิจัย
15. อาจารย์วุฒิชัย สายบุญจง	นักวิจัย
16. อาจารย์ ดร.อมรรักษ์ สวนชุมพล	นักวิจัย
17. อาจารย์ ดร.พรนภา เตียสุธิกุล	นักวิจัย
18. อาจารย์พัชราภรณ์ จันทรรณานุกุล	นักวิจัย
19. อาจารย์ชนัญชิตา อรุณแสง	นักวิจัย
20. นางสาวจันทิมา ทามี่	ผู้ช่วยนักวิจัย
21. นางสาวอัจฉราพรรณ แก้วอินทร์ชัย	ผู้ช่วยนักวิจัย
22. นางสาวจิตาภา หวังกาญจน์	ผู้ช่วยนักวิจัย
23. นางสาววิภาดา บุญหัว	ผู้ช่วยนักวิจัย
24. นายสหัสชัย วุฒิพรหม	ผู้ช่วยนักวิจัย
25. นายอภิสิทธิ์ บุญจันทร์	ผู้ช่วยนักวิจัย

