

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต
อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ประจำปี 2562

เสนอ

เทศบาลตำบลป่าเมต
ตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2562

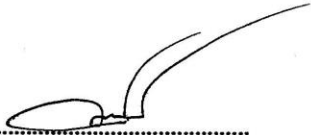
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต
อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ประจำปี 2562

เสนอ

เทศบาลตำบลป่าเมต
ตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่

(ลงชื่อ).....

(พระราชเชมมาร,รศ.ดร.)

รองอธิการบดี

(ลงชื่อ).....

(ผศ.ดร.อรอนงค์ วุวงศ์) :

(ลงชื่อ).....

(ผศ.ดร.สมจิต ขอนวงศ์)

ชื่องาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

ชื่อผู้สำรวจ ผศ.ดร.สมจิต ขอนวงศ์ และผศ.ดร.อรอนงค์ วุวงศ์

อาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ปีงบประมาณ 2562

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
สำรวจงานผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), การให้บริการด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน (งานระบบไฟฟ้า), การให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต, ศูนย์พัฒนา
เด็กเล็กบ้านน้ำโค้ง, การให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน) ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต
อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และศึกษาปัญหา
อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ กลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้เป็นแบบเจาะจงจากผู้รับบริการของเทศบาลป่าเมต ที่มาใช้บริการงาน 4 งานๆ ละ 200
คน รวมทั้งสิ้น 800 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
เทศบาลป่าเมต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลป่าเมต โดยภาพรวมงานทั้ง 4 ด้าน มีความพึง
พอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 86.76 เมื่อพิจารณาในการให้บริการแต่ละ
งาน พบว่า

การให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำโค้ง
คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.88 หรือ ร้อยละ 89.38

การให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 88.74

การให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานระบบ ไฟฟ้า)รวมทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อย
ละ 85.90

การให้บริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย)รวมทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.78
หรือร้อยละ 83.00

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจพึงพอใจผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เพราะได้รับความร่วมมือผู้ที่มารับบริการงานที่อยู่ในการดูแลของเทศบาลตำบลป่าเมต ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (งานระบบไฟฟ้า), การให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำโค้ง, การให้บริการรพยบาล (ฉุกเฉิน) ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณประชาชนหมู่บ้านป่าเมตทุกท่าน ที่ช่วยตอบแบบสำรวจในการให้บริการงานด้านต่างๆ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณนายกเทศบาลตำบลป่าเมต ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลป่าเมต อำนาจความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และพระราชเชมากร, รศ.ดร. รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ที่ให้การสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต ครั่งนี้

คณะผู้ศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาและก่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อทุกประเทศในโลก เมื่อมนุษย์ได้รับการศึกษาที่เหมาะสม ก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้าในด้านต่างๆ ตามมา และเป็นเหตุให้ประเทศต่าง ๆ ในโลก มีความสนใจและพยายามที่จะส่งเสริมการศึกษามากขึ้น ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ตระหนักและให้ความสำคัญกับการศึกษาอย่างยิ่ง อันจะเห็นได้จากนโยบายในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับชุมชน ระดับภาค และระดับประเทศในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ "สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง" รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมืองการปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรูตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจในการงานใช้บริการของภาครัฐ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นตัวเอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมใน

การดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

ซึ่งเทศบาลตำบลป่าเมต เดิมได้รับการจัดตั้งให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าเมต ตั้งแต่ พ.ศ. 2539 จนถึงปี พ.ศ. 2550 และได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าเมต ขึ้นเป็น "เทศบาลตำบลป่าเมต" ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 เทศบาลตำบลป่าเมตตั้งอยู่ที่ตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ห่างจากจังหวัดแพร่ไปทางทิศตะวันตก ระยะทาง 700 เมตร มีหมู่บ้านในความรับผิดชอบจำนวน 15 หมู่บ้าน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าเมตตั้งอยู่บนถนนสุพรรณ-ต้นห้า (ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข พร. 2022) เลขที่ 249 หมู่ที่ 12 ตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

เทศบาลตำบลป่าเมตมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น

จากความสำคัญที่กล่าวมาเบื้องต้นเพื่อให้งานของเทศบาลตำบลป่าเมต เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายของงานในแต่ละหน่วย คณะผู้สำรวจจึงเห็นว่าในแต่ละปีควรจะมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) งานให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน (งานระบบไฟฟ้า) การให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลป่าเมตและบ้านน้ำโค้ง การให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน) ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(การจัดเก็บขยะมูลฝอย) งานให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน (งานระบบไฟฟ้า) การให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล

ตำบลป่าเมตและบ้านน้ำโค้ง การให้บริการรพยบาล (ฉุกเฉิน) ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ใน 4 ด้าน คือ

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

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ของประชากรของแต่ละโครงการจำนวน ๑๕ หมู่บ้าน ที่มาใช้บริการงาน 4 งาน ของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ มีดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| 1) การให้บริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะ) | จำนวน 200 คน |
| 2) การให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน (งานระบบไฟฟ้า) | จำนวน 200 คน |
| 3) การให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลป่าเมตบ้านน้ำโค้ง | จำนวน 200 คน |
| 4) การให้บริการการรพยบาล (ฉุกเฉิน) | จำนวน 200 คน |
| รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 800 คน | |

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2562

1.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.5 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือทัศนคติที่ดีหลังจากเข้ารับบริการ ซึ่งถ้าได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจแต่ถ้าไม่ได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจได้ใน 4 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน, ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ,ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คือการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการให้บริการในแต่ละงานของหน่วยงาน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

การบริการ หมายถึง การให้บริการงานแก่หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ของเทศบาลตำบลป่าเมต ซึ่งประกอบด้วย งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) งานให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน (งานระบบไฟฟ้า) การให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมตและบ้านน้ำไค้ง และการให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน)

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) งานให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน (งานระบบไฟฟ้า) การให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมตและบ้านน้ำไค้ง การให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน) ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าเมต

1.6.2 ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลป่าเมต เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.6.3 หน่วยงานสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลป่าเมต จปประมาณ พ.ศ. 2562
การให้บริการด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานอนามัยสิ่งแวดล้อม
(1 ตุลาคม 2561- 31 กันยายน 2562)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5. ☐ ปริญญาตรี 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะเป็นไปอย่างชัดเจน					
2. กระบวนการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการเก็บขยะ					
4. มีการจัดอบรมวิธีการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนอย่างถูกวิธี					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนในการกำจัดขยะมีความเหมาะสม					
6. กำหนดเวลาการเก็บขยะความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการกำจัดขยะมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางการกำจัดขยะมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ทันใจ					
4. ช่องทางในการให้บริการมีความยุติธรรมทุกระดับ					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย					
2. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งถึงขยะมีความเหมาะสม					
2. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการใส่ขยะมูลฝอย					
3. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/ เครื่องมือใส่ขยะมูลฝอย					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ตั้งขยะมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

าม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลป่าเมตง ประจวบคีรีขันธ์ พ.ศ. 2562
การให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน งานระบบไฟฟ้า
(1 ตุลาคม 2561- 31 กันยายน 2562)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านจะมาใช้บริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ 8.30 - 10.00 น. ☐ 10.01 - 12.00 น. ☐ 12.01 - 14.00 น. ☐ 14.01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างชัดเจนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
3. การให้บริการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนมีความชัดเจน					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนความเหมาะสม					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ทันใจ					
4. ช่องทางในการให้บริการมีความยุติธรรมทุกระดับ					

5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. มีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย						
2. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม						
3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ						
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้						
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2. "ความเพียงพอ" ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ						
3. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ						
4. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ						
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ						

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลป่าเมตงงบประมาณ พ.ศ. 2562
งาน การให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมตง และบ้านน้ำโค้ง
(1 ตุลาคม 2561- 31 กันยายน 2562)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ทันใจ					
4. ช่องทางในการให้บริการมีความยุติธรรมทุกระดับ					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความสุภาพ ภิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					

2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลป่าเมต ประจำปี พ.ศ. 2562

ชื่องาน การให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน)

(1 ตุลาคม 2561- 31 กันยายน 2562)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการแจกเบรีย่งชีพ การติดต่อความรวดเร็ว					
4. ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของ					

เจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต จำนวน 4 งานคือ บริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (งานระบบไฟฟ้า), การให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำไค้ง, การให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน) ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ครึ่งนี้ จุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (งานระบบไฟฟ้า), การให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำไค้ง, การให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน) ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบแบบเจาะจง จากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต จำนวน 4 งาน งานละ 200 คน รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 800 คน สถิติที่ใช้คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนของการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.1 สรุปผล

5.1.1 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย) ของเทศบาลตำบลป่าเมต

ข้อมูลเบื้องต้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลป่าเมต พบว่า

ผู้เข้ามารับบริการเป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ตามลำดับ

ผู้เข้ามารับบริการช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00, ตั้งแต่อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 35.00 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ คือ สมรส จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาโสดจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ผู้เข้ามารับบริการมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50, ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50, ปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00,มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย)ของเทศบาล ตำบลป่าเมต

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย)ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสี่ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.78$) ร้อยละ 83.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.77$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ กำหนดเวลาการเก็บขยะความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.83$) รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะเป็นไปอย่างชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.82$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็น

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.72$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการกำจัดขยะมีความหลากหลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.83$) รองลงมา ช่องทางการติดต่อให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.76$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.82$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.83$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมา “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือใส่ขยะมูลฝอย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86$)

5.1.2 งานผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานระบบไฟฟ้า)ของเทศบาลตำบลป่า

แมต ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการรพยบาลของเทศบาลตำบลป่าแมต พบว่า

ผู้รับบริการงานเป็นพบว่า เพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ตามลำดับ

ผู้รับบริการงานมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50, รองลงมา อายุ 41-50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00, ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ผู้รับบริการงานมีสถานภาพ สมรส จำนวน 95 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.50 รองลงมา โสด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานระบบไฟฟ้า)ของเทศบาลตำบลป่าแมตพบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานระบบไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลป่าแมต โดยรวมทั้งสี่ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 85.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือกระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89$) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างชัดเจนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน, การให้บริการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนมีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ทันใจ, ช่องทางในการให้บริการมีความยุติธรรมทุกระดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89$) รองลงมา ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมา มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.80$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “ความเพียงพอ” ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85$) รองลงมา “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.79$) ตามลำดับ

5.1.3 ผลของการบริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำไค้ง ของเทศบาลตำบลป่าเมต

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับงานการบริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำไค้งของเทศบาลตำบลป่าเมต พบว่า

ผู้รับบริการงานเป็น เพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และ เพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ตามลำดับ

ผู้รับบริการงานมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา อายุระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00, และตามต่ำกว่า 30 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ผู้รับบริการงานมีสถานภาพสมรส จำนวน 96 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50, ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ผลการความพึงพอใจของการบริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำโค้ง ของเทศบาลตำบลป่าเมต พบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลป่าเมต ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำโค้งของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 89.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.92$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.94$) รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย, ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ทันใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.93$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.83$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90, 4.87, 4.86$) ตามลำดับ

๕.๑.๔ ผลของการบริการด้านการให้บริการรพพยาบาล (ฉุกเฉิน) ของเทศบาลตำบลป่าแมต

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับงานบริการรพพยาบาล (ฉุกเฉิน) ของเทศบาลตำบลป่าแมต พบว่า

ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และ เพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ตามลำดับ

ผู้รับบริการงานมีสถานภาพสมรส จำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.50 รองลงมา ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และสถานภาพโสด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการรพพยาบาล (ฉุกเฉิน) ของเทศบาลตำบลป่าแมต พบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการรพพยาบาล (ฉุกเฉิน) ของเทศบาลตำบลป่าแมต โดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 88.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความเป็นธรรมของขั้นตอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89$) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย, ช่องทางที่ให้บริการแจกเบี่ยยังชีพ การติดต่อความรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้, มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้, คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91, 4.90$) ตามลำดับ

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้งสี่งานของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.84$) ถ้าคิดเป็นร้อยละ 86.76 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยงานการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำโค้งมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา งานการให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน) โครงสร้างพื้นฐาน (งานไฟฟ้า), อนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย) คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86, 4.85, 4.78$) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย)ของเทศบาลตำบล

ป่าเมต

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย)ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสี่ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.78$) ร้อยละ 83.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด สอดคล้องกับขณะดา วีระพันธ์ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ กำหนดเวลาการเก็บขยะเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะเป็นไปอย่างชัดเจน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการกำจัดขยะมีความหลากหลาย รองลงมา ช่องทางการการติดต่อให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

รองลงมา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ รองลงมา “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือใส่ขยะมูลฝอย

5.2.2 งานผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า)ของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลความพึงพอใจของผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสี่ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 85.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับขนาดวิระพันธ์ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางหลวง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือกระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว รองลงมาขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างชัดเจนไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน,การให้บริการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนมีความชัดเจน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ทันใจ,ช่องทางในการให้บริการมีความยุติธรรมทุกระดับ รองลงมา ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมามีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “ความเพียงพอ” ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมา “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ,การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

5.2.3 ผลของการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำไค้งของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลป่าเมต ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำไค้งของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 89.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ,ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน รองลงมา ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย, ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ทันใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่,เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

5.2.4 การบริการรพพยาบาล (ฉุกเฉิน)ของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการรพพยาบาล (ฉุกเฉิน)ของ เทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 88.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความเป็นธรรมของขั้นตอน รองลงมาขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย, ช่องทางที่ให้บริการแจกเบรียยังชีพ การติดต่อความรวดเร็ว รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาคิด, มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมามีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้, คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้งสี่งานของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.84$) ถ้าคิดเป็นร้อยละ 86.76 สอดคล้องกับอัจฉรีย์ พิมพ์มูล, กันยสิณี จาญพจน์ สำนวความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีปี 2559 พบว่าในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยงานการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำโค้งมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา งานการให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน) โครงสร้างพื้นฐาน(งานไฟฟ้า),อนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการตรวจสอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากที่มารับบริการงานทั้งสี่งานของเทศบาลป่าเมตไม่ค่อยมีปัญหา

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานของเทศบาลป่าเมต ในงานด้านต่าง ๆ เพิ่ม
- 2) ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้มารับบริการงานของเทศบาลป่าเมตของงานแต่ละด้าน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ที่ พร ๕๓๕๐๑/

-

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการจ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลป่าเมต
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าเมต

ด้วยเทศบาลตำบลป่าเมต จะขอดำเนินการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลป่าเมต ตามเทศบัญญัติของเทศบาลตำบลป่าเมต ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวดรายจ่าย อื่น ๆ หน้า ๘๕ ประเภทรายจ่ายอื่น เพื่อจ่ายเป็นค่าจ้างที่ปรึกษา เพื่อศึกษาพัฒนาระบบการจรรยาบรรณสำรวจทำวิจัยความพึงพอใจของประชาชนค่าจ้างบริการจัดการระบบ ต่าง ๆ งบประมาณ ๑๕,๐๐๐.-บาท ตั้งจ่ายจากเงินอุดหนุนทั่วไป ตามรายละเอียด ดังนี้ การจ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ โดยเหมาจ่ายเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๑๕,๐๐๐.-บาท โดยมีหัวข้อในการสำรวจดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อในการสำรวจ/ชื่อโครงการ	จำนวนของประชากรแต่ละโครงการ	สถานที่ดำเนินการของโครงการ
๑.	การให้บริการด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม - การจัดเก็บขยะมูลฝอย	- จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓ ๑๔,๑๕
๒.	การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน - งานระบบไฟฟ้า	- จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓ ๑๔,๑๕
๓.	การให้บริการด้านการศึกษา - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำโค้ง	- จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓ ๑๔,๑๕
๔.	- การให้บริการรถพยาบาล(รถฉุกเฉิน)	- จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓ ๑๔,๑๕

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-๒-/เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องจัดจ้าง ครังนี้

เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องจัดจ้าง ครั้งนี้

ด้วยสำนักงานปลัดเทศบาลได้ขออนุมัติดำเนินการจ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของตำบลป่าเมต เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของการให้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าเมตเป็นการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนศึกษาปัญหาข้อเสนอนะด้านต่างๆเพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานของทางราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ



(นายจระนันท์ วงศ์อรินทร์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล
- นายธีรวิภากร ชาญกล้า -



(นางกมลพรรณ อินทรประดิษฐ์)

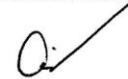
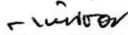
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล


(นางดวงพร รอดเดช)

รองปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลป่าเมต


(นายเจริญ สิริธิศร)

ปลัดเทศบาลตำบลป่าเมต

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลป่าเมต

พิจารณาแล้ว (✓) อนุมัติ () ไม่อนุมัติ


(นายสุทธิพันธ์ ทองไหล)

นายกเทศมนตรีตำบลป่าเมต

บันทึกตกลงจ้าง

เลขที่ ๖๙/๒๕๖๒

บันทึกตกลงฉบับนี้ทำขึ้น ณ เทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ เมื่อวันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๑ ระหว่าง เทศบาลตำบลป่าเมต โดย นายสุทธิพันธ์ ทองไหล นายกเทศมนตรีตำบลป่าเมต ซึ่งต่อไปนี้ บันทึกตกลงเรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ฝ่ายหนึ่งกับ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยแพร่ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร์ ขอนวงศ์ ผู้อำนวยการมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ และ ดร.อรอนงค์ ววงค์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยแพร่ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้จะเรียกว่า “ผู้รับจ้าง” อีกฝ่ายหนึ่ง

ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันมีความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้าง ตามรายการดังต่อไปนี้

จ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่ โดยเหมาจ่ายเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๑๕,๐๐๐.- บาท โดยมีหัวข้อในการสำรวจดังนี้

ลำดับ ที่	หัวข้อในการสำรวจ/ชื่อโครงการ	จำนวนของประชากร แต่ละโครงการ	สถานที่ดำเนินการ ของโครงการ
๑.	การให้บริการด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม - การจัดเก็บขยะมูลฝอย	จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ - ๑๕
๒.	การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน - งานระบบไฟฟ้า	จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ - ๑๕
๓.	การให้บริการด้าน - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลป่าเมต - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านน้ำโค้ง	จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ - ๑๕
๔.	- การให้บริการรถพยาบาล (ฉุกเฉิน)	จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑ - ๑๕

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๕,๐๐๐.- บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ซึ่งราคานี้ได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน - บาท ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวง โดยกำหนดให้แล้วเสร็จสมบูรณ์ภายในวันที่ ๓๑ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(ลงชื่อ) 
(นายสุทธิพันธ์ ทองไหล)

ผู้สั่งจ้าง

(ลงชื่อ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร์ ขอนวงศ์)

ผู้รับจ้าง

(ลงชื่อ)



(ดร.อรอนงค์ ววงค์)

ผู้รับจ้าง

ข้อ ๒. หากผู้รับจ้างไม่ส่งมอบสิ่งของให้แล้วกำหนดตามข้อ ๒ ผู้รับจ้างจะต้องเสียค่าปรับเป็นรายวัน วันละ ๑๐๐.- บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) จนถึงวันที่ส่งมอบสิ่งของ

ข้อ ๓. เมื่อผู้ส่งจ้างได้รับมอบงานแล้ว หากมีเหตุชำรุดเสียหายเกิดขึ้นแก่งานภายในกำหนด - เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับมอบงาน ซึ่งมีความชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้าง จะเป็นโดย ทำให้เรียบร้อยหรือสิ่งของไม่หรือทำให้ไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้องรีบทำการแก้ไขให้เป็น ที่เรียบร้อย ภายในระยะเวลาที่ผู้จ้างกำหนด โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

ข้อ ๔. ในขณะที่บันทึกตกลงนี้ ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น - เป็นจำนวนเงิน - บาท (-) มามอบให้แก่ผู้ส่งจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามบันทึกตกลงข้อหนึ่ง ข้อใด ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ส่งจ้างริบหลักประกันจำนวนดังกล่าว

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ตามวรรคหนึ่ง ผู้ส่งจ้างจะคืนให้ผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันตามบันทึก ตกลงนี้แล้ว

บันทึกตกลงนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดย ตลอดแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานและต่างยึดถือไว้ฝ่ายละฉบับ

(ลงชื่อ)  ผู้ส่งจ้าง
(นายสุทธิพันธ์ ทองไหล)

(ลงชื่อ)  ผู้รับจ้าง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร์ ขอนวงศ์)

(ลงชื่อ)  ผู้รับจ้าง
(ดร.อรอนงค์ ววงศ์)

(ลงชื่อ)  พยาน
(นางสาวสุดใจ มนุษย์สม)

(ลงชื่อ)  พยาน
(นางศานันท์ เอกษัติ)

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

ติดต่อ..เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

โทร.054-626982 ต่อ 11

Upload File
by Sirikanya