

( ก )

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2558 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางเก่าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่าต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต (3) ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน (4) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ(5) ด้านการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น 2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางเก่าตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

ในการดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) และความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือกเป็นตัวแทนของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางเก่า ได้จำนวน 383 ตัวอย่างจากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่างภายใต้ระดับความเชื่อมั่นมากกว่าร้อยละ 90 ในช่วงเดือนตุลาคม 2558 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการพรรณนา และวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ สรุปตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

( ข )

## สรุปผลการศึกษา

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1.** ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต (3) ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน (4) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ(5) ด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.287) คิดเป็นร้อยละ 85.74 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้าน พัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน มากที่สุดถึงร้อยละ 89.86 หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.230) คิดเป็นร้อยละ 84.60

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.187) คิดเป็นร้อยละ 83.74

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.177) คิดเป็นร้อยละ 83.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.161) คิดเป็นร้อยละ 83.22

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.189) คิดเป็นร้อยละ 83.78

### 2. ความพึงพอใจด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.182) คิดเป็นร้อยละ 83.64

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.197) คิดเป็นร้อยละ 83.94

( ก )

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.127) คิดเป็นร้อยละ 82.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.122) คิดเป็นร้อยละ 82.44

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.157) คิดเป็นร้อยละ 81.14

### 3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.504) คิดเป็นร้อยละ 90.08

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.515) คิดเป็นร้อยละ 90.30

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.518) คิดเป็นร้อยละ 90.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.434) คิดเป็นร้อยละ 88.68

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.493) คิดเป็นร้อยละ 89.86

### 4. ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.340) คิดเป็นร้อยละ 86.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.382) คิดเป็นร้อยละ 87.64

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.268) คิดเป็นร้อยละ 85.36

ด้านถึงอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.186) คิดเป็นร้อยละ 83.72

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.294) คิดเป็นร้อยละ 85.88

#### 5. ด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.328) คิดเป็นร้อยละ 86.56

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.296) คิดเป็นร้อยละ 85.92

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.309) คิดเป็นร้อยละ 86.18

ด้านถึงอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.264) คิดเป็นร้อยละ 85.28

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.300) คิดเป็นร้อยละ 86.00

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2.** เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางเก่า ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางเก่า มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

- เน้นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ให้มากขึ้น และจัดกิจกรรมให้แก่วัยทุกช่วงอายุ
- ให้มีการจัดเก็บขยะบ่อยครั้งกว่านี้

( จ )

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากองค์กรและบุคคลต่างๆ ผมจึงขอประกาศกิตติกรรม แก่องค์กรและบุคคลต่างๆ ดังนี้

ขอขอบคุณ เทศบาลตำบลบางเก่า ที่ให้เกียรติเลือกทีมงานสำรวจวิจัยชุดนี้เป็นคณะทำงานสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ขอขอบคุณ เทศบาลตำบลบางเก่า คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เทศบาลทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เรื่องข้อมูลพื้นที่และกิจกรรมการทำงานอย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณ ขอขอบคุณท่านอธิการบดี ศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ และท่านคณบดี คณะนิติศาสตร์ รศ.ณรงค์ ใจหาญ ที่ให้การสนับสนุนและกรุณาอนุมัติมอบหมายให้กระผมได้ดำเนินการสำรวจประเมินผลให้แก่เทศบาลตำบลบางเก่าครั้งนี้

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิจัยและให้ช่วยงานทุกท่านที่ช่วยเป็นธุระเรื่องการติดต่อเอกสารให้ผมด้วยความเต็มใจ

สุดท้าย ขอขอบคุณพ่อแม่พี่น้องประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของเทศบาลตำบลบางเก่าเป็นอย่างดี

กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนิน โครงการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่เทศบาลตำบลบางเก่า ผู้เกี่ยวข้อง และวงวิชาการด้านการสำรวจประเมินผลในอนาคตต่อไป

ดร.ณภัทร สรอัฐย์

หัวหน้าโครงการ

( น )

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	4
วิธีดำเนินการวิจัย.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ส่วนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ส่วนที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางเก่า.....	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	28
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	32
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	71
รายนามผู้วิจัย.....	81