



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล โทร.๐-๕๕๗๖-๑๐๖๒

ที่ กพ.๕๒๑๐๑/ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ต้นเรื่อง

ด้วยเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ได้เสนอขอความเห็นชอบโครงการ/กิจกรรม ตามมติที่ ๑ ข้อ ๖ (โครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์จังหวัด) จำนวน ๑ โครงการ และโครงการ/กิจกรรม ตามมติที่ ๒ ข้อ ๔ (โครงการ/กิจกรรมดีเด่น) จำนวน ๑ โครงการ เพื่อใช้ในการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยจัดจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย จำนวน ๔ งาน คือ

๑. โครงการ/กิจกรรม “โรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖”
๒. โครงการ/กิจกรรม “การคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖”
๓. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๔. โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อเท็จจริง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ได้ส่งมอบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แล้ว โดยมีผลการประเมินสรุปในแต่ละงานบริการดังนี้

๑. โครงการ/กิจกรรม “โรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖” ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๖ ระดับคะแนน ๑๐
๒. โครงการ/กิจกรรม “การคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖” ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๘ ระดับคะแนน ๑๐
๓. โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๓ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน
๔. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๔ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

/จากการประเมิน...

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ งานข้างต้น พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีระดับพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๘ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๑๐ คะแนน ซึ่งจากผลการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ ๙๐ ในทุกโครงการ คณะประเมินได้ให้ความเห็นว่าเทศบาลตำบลพรานกระต่าย มีการให้บริการที่ดีจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้ และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

๑. เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

๒. เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ควรมีการประเมินความต้องการจำเป็นของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้ เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และใช้ในการปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

(รายละเอียดตามรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ แนบท้าย)

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจที่ได้ดำเนินการเกิดความคุ้มค่า และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่ายให้เกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพ เห็นควรแจ้งผลการประเมินให้กับทุกกอง/ฝ่ายรับทราบและนำข้อเสนอแนะของประชาชนไปดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป พร้อมแจ้งงานประชาสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจให้สาธารณชนรับทราบต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาเพื่อจักได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวพนารัตน์ จินคง)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....



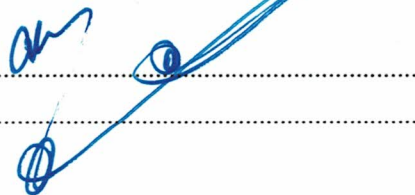
(นางสาวจันทรรัตน์ สุนทรสุข)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....



(นายอานนท์ อภิชาติตรากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจ

เทศบาลตำบลพรานกระต่าย

อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประจำปี พ.ศ. 2566

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล หัวหน้าส่วน เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กันยายน 2566

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.31 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.33 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 63.97

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$) คะแนนระดับ 10 เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่า

1. โครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ($\bar{X} = 4.83$) ระดับคะแนน 10

2. โครงการการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$) ระดับคะแนน 10

3. โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\bar{X} = 4.78$) ระดับคะแนน 10

4. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.79$) ระดับคะแนน 10

สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตการประเมิน.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	9
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลพรานกระต่าย.....	12
โครงการ/กิจกรรมที่เสนอขอรับการประเมินความพึงพอใจ.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	39
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ	53
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	54
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	55
--	----

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
อภิปรายผล.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	56
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	60
ภาคผนวก ก ภาพประกอบการเก็บข้อมูล.....	61
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	63

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย.....	19
4.1	แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	43
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ โรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 4 ด้าน และภาพรวม.....	44
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ การคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2566 4 ด้าน และภาพรวม.....	46
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ เทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 4 ด้าน และภาพรวม.....	48
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตการทำโฆษณาโดยใช้ เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 4 ด้าน และภาพรวม.....	50
4.6	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบล พรานกระต่าย.....	52

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	7
2.2	กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework).....	38

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญของปัญหา

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญ กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีต ที่ผ่านมามององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้าน และส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่น แต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลัก ในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่ และมีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครอง (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1) และประกอบกับรัฐต้องการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง (นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ. 2541 : 13) ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

การจัดตั้งเทศบาลตำบล กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 เทศบาลตำบล มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือดับเพลิง และกุ๊ยก จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดี ในท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบล ที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบลแหลมฉบัง ที่ตั้งอยู่ในตำบลทุ่งสุขลา นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่

ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้น จะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุม ไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้ หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัว โดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ

เมื่อเทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในการให้บริการงานในด้านต่าง ๆ ด้วยภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกัน ในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่ โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ และนอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของ ส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ

สำนักงานเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ตั้งอยู่เลขที่ 33/3 หมู่ 3 ถนนกำแพงเพชร - สุโขทัย ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เทศบาลตำบลพรานกระต่ายอยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลพรานกระต่าย และตำบลถ้ากระต่ายทอง เทศบาลตำบลพรานกระต่าย มีพื้นที่เป็นทุ่งนาสลับบ้านคน ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน สภาพลำคลองเป็นลำคลองเล็กๆ ในฤดูแล้งน้ำในลำคลอง

จะแห้งขอด ลักษณะดินเป็นดินที่พบในพื้นที่ลุ่ม ส่วนใหญ่ใช้ทำนา ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบ ฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู โดยเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชน เพื่อรับการประเมินการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพ ขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัย และใช้ บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนงานบริการ 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการโรงเรียน ส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 2) โครงการการคัดแยกขยะ ชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 3) โครงการ เทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 4) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาต ทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งในการประเมินก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับเทศบาลตำบล พรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรและประชาชน ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) โครงการโรงเรียนส่งเสริม คุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 2) โครงการการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 3) โครงการเทศบาลพบ ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 4) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลด

ขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตการทำ
โฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการ ที่อาศัย
และมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักทฤษฎี Non
probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาด
ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน ได้แก่
1) โครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน
90 คน 2) โครงการการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 110 คน 3) โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2566 จำนวน 110 คน และ 4) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน
หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตการทำโฆษณาโดยใช้
เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 73 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 10 วัน ตั้งแต่
วันที่ 11 - 20 กันยายน 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง
ความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอ
พรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยงานบริการ 4 งาน คือ 1) โครงการโรงเรียนส่งเสริม
คุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 2) โครงการการคัดแยกขยะชุมชน

(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 3) โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 4) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตการทำโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ตัวเลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความรู้สึกของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายการ ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุง จึงจะส่งผลให้การวัดผลการใช้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

กิตติมา ปรีดีดิลก (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

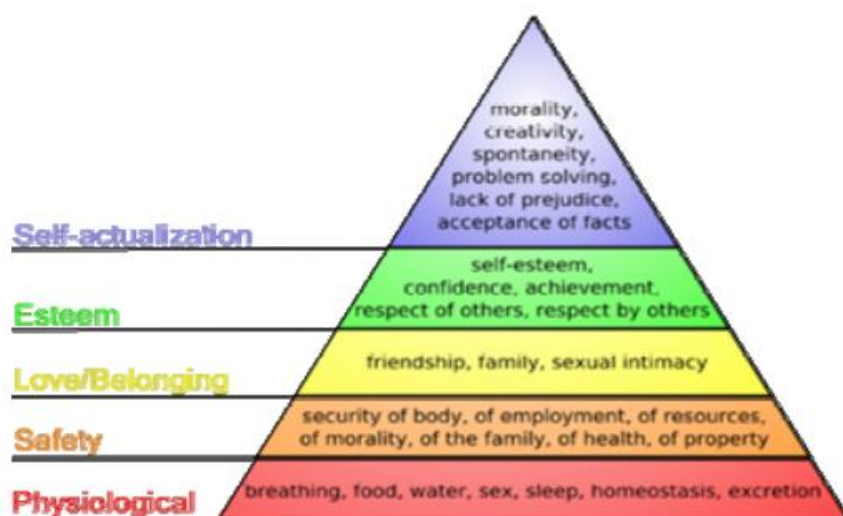
1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory) (Abraham Maslow) ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (ประสาธ อิศรปริดา. 2552 : 310-312 ; อ้างอิงมาจาก Maslow, Abraham, 1970) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มีสามประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น

มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ขึ้นมาในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองแล
เกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหายได้รับการยกย่อง
จากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จ
ในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด
มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพ
และการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจาก
ความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกาย
และความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง
(growth needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความ
สมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการ
สนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัย
ภายในตัวบุคคลเองตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถ
เป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์
แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบ
ของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ
5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็
เกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตาม
ลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะ
ประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตก
บกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน
ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตน
เป็นอยู่ ยอมรับ และพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle)
กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไป
ระดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการระดับที่ต่ำ

กว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้น และก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพ ไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. 2544 : 26-27) ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความ พึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากร ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos). (1990 : 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler) . (1990 : 473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) . (1986 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

พิทยา บารววัฒนา. (2548 : 22-23) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine irate studio - without hatred or passion)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2552) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550 : 66) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชุติวฒนาธาดา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "Service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความ ต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการ ทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ
2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ
3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง
4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม
5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน จำแนกได้แก่ 1) โครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 90 คน 2) โครงการการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 110 คน 3) โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 110 คน และ 4) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 73 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้

1) โครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษาฯ 2) โครงการการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ 3) โครงการเพิ่มศักยภาพอาสาสมัครฝ่ายทะเบียนราษฎรประจำชุมชนฯ และ 4) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และพนักงานจ้างของโครงการฯ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 383 ชุดแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายหัวข้อ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 103) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00	แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีการประเมินผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ	95	ให้คะแนน 10
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ	95	ให้คะแนน 9
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ	90	ให้คะแนน 8
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ	85	ให้คะแนน 7
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ	80	ให้คะแนน 6
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ	75	ให้คะแนน 5
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ	70	ให้คะแนน 4
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ	65	ให้คะแนน 3
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ	60	ให้คะแนน 2
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ	55	ให้คะแนน 1
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ร้อยละ	50	ให้คะแนน 0

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ดังสูตรต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ดังสูตรต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังสูตรต่อไปนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Σx^2 = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\Sigma x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2566 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 383 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้

2.1 โครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2566

2.2 โครงการการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. 2566

2.3 โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.4 โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

รายการ	โครงการโรงเรียน ส่งเสริมคุณธรรม ศีลธรรม นํ้าการศึกษา (N=90)		โครงการการคัด แยกขยะชุมชน (รีไซเคิล)ฯ (N=110)		โครงการเทศบาล พบประชาชน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2566 (N=110)		โครงการปรับปรุง กระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการ ทำงาน (N=73)		รวม (N=383)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
-ชาย	52	57.78	71	64.55	67	60.91	41	56.16	231	60.31
-หญิง	38	42.22	39	35.45	43	39.09	32	43.84	152	39.69
รวม	90	100.00	110	100.00	110	100.00	73	100.00	383	100.00
อายุ										
-ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.44	9	8.18	0	0.00	10	13.70	23	6.01
-20-30 ปี	19	21.11	19	17.27	16	14.55	13	17.81	67	17.49
-31-40 ปี	19	21.11	33	30.00	41	37.27	27	36.99	120	31.33
-41-50 ปี	23	25.56	21	19.09	36	32.73	18	24.66	98	25.59
-51 ปีขึ้นไป	25	27.78	28	25.45	17	15.45	5	6.85	75	19.58
รวม	90	100.00	110	100.00	110	100.00	73	100.00	383	100.00
อาชีพ										
-รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4	4.44	4	3.64	3	2.73	0	0.00	11	2.87
-เกษตรกร	53	58.89	71	64.55	71	64.55	50	68.49	245	63.97
-ค้าขาย	12	13.33	15	13.64	13	11.82	8	10.96	48	12.53
-รับจ้าง	16	17.78	10	9.09	13	11.82	7	9.59	46	12.01
-อื่นๆ.....	5	5.56	10	9.09	10	9.09	8	10.96	33	8.62
รวม	90	100.00	110	100.00	110	100.00	73	100.00	383	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงาน

ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.31 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.33 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 63.97

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ความพึงพอใจ
--------	-------------

2.1 โครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การประเมินความพึงพอใจงานบริการนี้ แสดงผลประเมิน ทั้ง 4 ด้าน และผลรวม
ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.86	0.49	97.11	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.84	0.52	96.89	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.76	0.64	95.11	มากที่สุด
รวม	4.82	0.55	96.37	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.51	96.44	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.76	0.62	95.11	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.87	0.50	97.33	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.89	0.46	97.78	มากที่สุด
รวม	4.83	0.55	96.67	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.90	0.40	98.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.69	94.22	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.88	0.47	97.56	มากที่สุด
รวม	4.83	0.54	96.59	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.90	0.43	98.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.89	0.46	97.78	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.59	94.00	มากที่สุด
รวม	4.83	0.50	96.59	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.54	96.56	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.37 ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.11 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.89 ($\bar{X} = 4.84$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.11 ($\bar{X} = 4.76$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.78 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.33 ($\bar{X} = 4.87$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.11 ($\bar{X} = 4.76$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.59 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ที่ตั้ง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.56 ($\bar{X} = 4.88$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.22 ($\bar{X} = 4.71$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.59 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลายมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.78 ($\bar{X} = 4.89$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$)

ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรม นำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.59 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.37 ($\bar{X} = 4.82$)

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.81	0.55	96.18	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.84	0.55	96.73	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.76	0.63	95.27	มากที่สุด
รวม	4.80	0.58	96.06	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.57	95.27	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.75	0.53	95.09	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.82	0.58	96.36	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.88	4.80	97.64	มากที่สุด
รวม	4.80	0.53	96.09	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.86	0.46	97.27	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.49	96.55	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	0.63	95.64	มากที่สุด
รวม	4.82	0.53	96.48	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.85	0.52	97.09	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.83	0.54	96.55	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79	0.61	95.82	มากที่สุด

รวม	4.82	0.56	96.48	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.81	0.55	96.28	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

2.2 โครงการการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การประเมินความพึงพอใจ โครงการการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566แสดงผลการประเมินทั้ง 4 ด้าน และผลรวม ดังตารางที่ 4.3 ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.73 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X} = 4.76$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.64 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.09 ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.48 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.27 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 95.64 ($\bar{X} = 4.78$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.48 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.09 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประชาสัมพันธ์โครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.48 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.80$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$)

2.3 โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การประเมินความพึงพอใจ โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในการประเมินครั้งนี้ แสดงผลการประเมินทั้ง 4 ด้าน และผลรวม ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.82	0.64	96.36	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.79	0.61	95.82	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.77	0.62	95.45	มากที่สุด
รวม	4.79	0.62	95.88	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.63	95.45	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.75	0.59	95.09	มากที่สุด

3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.80	0.59	96.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.85	0.53	96.91	มากที่สุด
รวม	4.79	0.58	95.86	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.85	0.50	97.09	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.59	95.09	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.72	0.68	94.36	มากที่สุด
รวม	4.78	0.60	95.52	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.75	0.66	94.91	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.80	0.59	96.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.66	94.91	มากที่สุด
รวม	4.76	0.63	95.27	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.78	0.61	95.63	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการเทศบาล พบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ คิดเป็นร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$) และรายการ ที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X} = 4.77$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.91 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่

กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.09 ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.52 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.09 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.09 ($\bar{X} = 4.75$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.36 ($\bar{X} = 4.72$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ เป็นไปอย่างทั่วถึง และการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.91 ($\bar{X} = 4.75$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X} = 4.76$)

2.4 โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงฯ

การประเมินความพึงพอใจ โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงานฯ ในการประเมินครั้งนี้แสดงผลการประเมินทั้ง 4 ด้าน และผลรวม ดังตารางที่ 4.5 ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ
--------	-------------

	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.75	0.76	95.07	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.84	0.55	96.71	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.78	0.63	95.62	มากที่สุด
รวม	4.79	0.65	95.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.60	95.07	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.71	0.54	94.25	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.85	0.49	96.99	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.51	97.26	มากที่สุด
รวม	4.79	0.54	95.89	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.85	0.52	96.99	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.53	95.89	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.75	0.66	95.07	มากที่สุด
รวม	4.80	0.57	95.98	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.84	0.53	96.71	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.74	0.58	94.79	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.61	95.62	มากที่สุด
รวม	4.79	0.57	95.71	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.79	0.58	95.84	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านงานการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขอ

อนุญาตโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.71 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.62 ($\bar{X} = 4.78$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบ วิธีการโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.07 ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.26 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.99 ($\bar{X} = 4.85$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.25 ($\bar{X} = 4.71$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.99 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.07 ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.71 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.71 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 95.62 ($\bar{X} = 4.78$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.79 ($\bar{X} = 4.74$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านงานการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$)

และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.71 ($\bar{X} = 4.79$)

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

รายการ	ด้าน กระบวนการ	ด้าน เจ้าหน้าที่	ด้าน สถานที่	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ	รวม เฉลี่ย	ร้อยละระดับ ความพึง พอใจ	แปลผล
1.โครงการโรงเรียนส่งเสริม คุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษาฯ	4.82	4.83	4.83	4.83	4.83	96.56	มากที่สุด
2.โครงการการคัดแยกขยะ ชุมชน(รีไซเคิล) และการ ดำเนินงานร้านศูนย์บาทฯ	4.80	4.80	4.82	4.82	4.81	96.28	มากที่สุด
3.โครงการเทศบาลพบ ประชาชนฯ	4.79	4.79	4.78	4.76	4.78	95.63	มากที่สุด
4. โครงการปรับปรุง กระบวนการทำงาน หรือลด ขั้นตอนการทำงานฯ	4.79	4.79	4.80	4.79	4.79	95.84	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.80	4.81	4.81	4.80	4.80	96.08	มากที่สุด
ร้อยละระดับความพึงพอใจ	96.03	96.13	96.14	96.01	96.08	96.08	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	10	10	10	10	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากการลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับเทศบาลตำบลพรานกระต่าย นั้น ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. โครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
 - ควรประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้โรงเรียนทุกแห่งในพื้นที่เข้าร่วมโครงการ
 - ควรประชาสัมพันธ์เชิญชวนนักเรียนทุกระดับชั้นให้เข้าร่วมโครงการ
 - ควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
2. โครงการการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
 - ควรมีการให้คำแนะนำ และชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง
3. โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
 - ควรมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
4. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ควรมีการจัดทำโครงการเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ในช่วงว่างเว้นจากการทำการเกษตร

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2566 ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) โครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 2) โครงการการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 3) โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 4) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1. โครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.78 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.78 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 58.89
2. โครงการการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.55 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 64.55
3. โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.91 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.27 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 64.55
4. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.16 อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.99 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ 68.49

5. งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.31 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.33 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 63.97

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$) ระดับคะแนน 10 เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1. โครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ($\bar{X} = 4.83$) ระดับคะแนน 10

2. โครงการการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$) ระดับคะแนน 10

3. โครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\bar{X} = 4.78$) ระดับคะแนน 10

4. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.79$) ระดับคะแนน 10

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจงานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$) ทั้งนี้ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ บุคลากรของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่องความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธ และวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการประเมินของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่า เทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีการให้บริการที่ดีจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้ และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบ ดังนี้

1. เทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่าง ๆ
2. เทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินความต้องการจำเป็นของโครงการต่าง ๆ เพื่อนำผลที่ได้ เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และใช้ในการปรับปรุงการบริการงานต่าง ๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติลล.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรัส สุวรรณมาลา.(2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**.กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.(2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ วรรณวิสุ.(2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตอ อำเภอสว่าง จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.
- พรณี ขุติวัฒน์ธาดา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).
- พิทยา บวรวัฒนา.(2548). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**(ค.ศ.1887- ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ 12, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วสิน อิงคพัฒนากุล. **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี** , <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วีรพงษ์ เอลิมจิรรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)** , พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศักดิ์ดา หาญยุทธ และวิสัน บุญแซม.(2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. รายงานวิจัย.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550)., **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**.พิมพ์ครั้งที่ 2,กรุงเทพมหานคร :
ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ศรีดอนไผ่**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ฝ่ายบริหาร.(2555). **การประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555**.
<http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม
2565).
- อรุณ ไชยนิทย์. (2563).**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของ
เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
รายงานวิจัย.
- Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rded . New York : McGraw-Hill.
- Groonroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the
Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books,
1990), p. 99.
- Kotler, Phillip. (1997). **Marketing Management : Analysis planning Implementation
and Control**. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc.,
1997), p. 473.
- Suchitra Punyarthbandhu – Bhakdi. (1986). **Delivery of public services in Asian
Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat
University Press, 1986).

Vroom, V.H. (1990). **Manage people not personnel : Motivation and performance appraisal.** Boston : Harvard Business School Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ					
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					

1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณธรรมศีลธรรมนำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการการคัดแยกขยะชุมชน (รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ โครงการฯ					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					

2. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการการคัดแยกขยะชุมชน(รีไซเคิล) และการดำเนินงานร้านศูนย์บาท
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ โครงการฯ					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการเทศบาลพบประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-30 ปี ☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ☐ เกษตรกร 3. ☐ ค้าขาย
4. ☐ รับจ้างทั่วไป 5. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการฯ					
2. ระยะเวลาในการจัด โครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					

2. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ โครงการ เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล