

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปึก
อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2564

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปักครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก	4
ด้านศักยภาพ.....	4
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	5
ประชากร.....	6
สภาพทางสังคม.....	6
ระบบบริการพื้นฐาน.....	7
ระบบเศรษฐกิจ.....	8
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	9
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	10
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	10
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	13
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	13
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	36
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	37
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	37
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	37
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	38
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	42
เอกสารอ้างอิง	43
ภาคผนวก	44
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	51

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก.....	11
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	14
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	16
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน	17
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	18
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	19
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	20
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	21
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	23
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	24
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	25
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน	27
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	28
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	29
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	30
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปักงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	31
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปักงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน	32
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปักงานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	33
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปักงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	34
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปักงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	35
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปักงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	36

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	16
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	17
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	22
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	27
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก งานด้านสาธารณสุข.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไข ปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันทั่วถึง โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีการกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

เทศบาลเมืองเมืองปึกตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมาเป็นเทศบาลที่ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลให้สุขาภิบาลเมืองปึกเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลเมืองปึกตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ต่อมาได้มีการประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะจากเทศบาลตำบลเมืองปึก เป็นเทศบาลเมืองเมืองปึก เมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2555 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2555 เทศบาลเมืองเมืองปึกมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 12.41 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ครอบคลุม 16 ชุมชน 2 ตำบล คือ ตำบลเมืองปึกและบางส่วนของตำบลธงชัยเหนือ ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของอำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา 38 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ประมาณ 297 กิโลเมตร เทศบาลเมืองเมืองปึก มีประชากรทั้งสิ้น 13,618 คน มีจำนวนครัวเรือน 6,805 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 1,125.14 คน/ตารางกิโลเมตร ประชากรส่วนใหญ่มีเชื้อชาติไทย และนับถือศาสนาพุทธ ประชากรในเขตเทศบาลส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย เกษตรกรรม และรับจ้าง โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยในชุมชนรอบนอกของเทศบาลพื้นที่การเกษตรส่วนมากจะอยู่นอกเขตเทศบาลและเป็นลักษณะการเกษตรที่ใช้พื้นที่ขนาดใหญ่ เช่น ปลูกอ้อย ข้าว มะพร้าวกล้วย มะม่วง หม่อนพืชผักและผลไม้อื่นๆ เทศบาลตำบลเมืองเมืองปึก มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดเทศบาลตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 6) กองวิชาการและแผนงาน 7) กองสวัสดิการสังคม และ 8) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบลเมืองเมืองปึก อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอบึงขัง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 6-7 กันยายน 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก อำเภอปักธงชัยจังหวัดนครราชสีมา

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของชุมชน

เทศบาลเมืองเมือมืองปักมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 12.41 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ครอบคลุม 16 ชุมชน 2 ตำบลคือ ตำบลเมืองปักและบางส่วนของตำบลธงชัยเหนือ

ชุมชนในเขตเทศบาล ประกอบด้วย

- 1) ชุมชนเมืองปัก 1 หมู่ที่ 1 ตำบลเมืองปัก
- 2) ชุมชนเมืองปัก 2 หมู่ที่ 1 ตำบลเมืองปัก
- 3) ชุมชนธงชัย หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองปัก
- 4) ชุมชนวังหมี หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองปัก
- 5) ชุมชนวังใหม่ หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองปัก
- 6) ชุมชนวังดู่ หมู่ที่ 8 ตำบลเมืองปัก
- 7) ชุมชนโนนตูม 1 หมู่ที่ 10 ตำบลเมืองปัก
- 8) ชุมชนโนนตูม 2 หมู่ที่ 10 ตำบลเมืองปัก
- 9) ชุมชนตลาดเก่า หมู่ที่ 11 ตำบลเมืองปัก
- 10) ชุมชนบ่อปลา หมู่ที่ 12 ตำบลเมืองปัก
- 11) ชุมชนไชโย หมู่ที่ 13 ตำบลเมืองปัก
- 12) ชุมชนชัยมงคล หมู่ที่ 14 ตำบลเมืองปัก
- 13) ชุมชนหนองโสนหมู่ที่ 15 ตำบลเมืองปัก
- 14) ชุมชนตำรังสุข หมู่ที่ 17 ตำบลเมืองปัก
- 15) ชุมชนโคกเห็ดโคกหมู่ที่ 10 ตำบลธงชัยเหนือ (บางส่วน)
- 16) ชุมชนฉัตรมงคล หมู่ที่ 14 ตำบลธงชัยเหนือ(บางส่วน)

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะที่ตั้ง : ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของอำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา 38 กิโลเมตรและห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ประมาณ 297 กิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดกับบ้านโคกศิลาหมู่ที่ 1 ตำบลธงชัยเหนือ
ทิศใต้	ติดกับบ้านทุ่งจานหมู่ที่ 7 ตำบลนกออก
ทิศตะวันออก	ติดกับบ้านนาแค หมู่ที่ 4 เมืองเมือมืองปัก
ทิศตะวันตก	ติดกับบ้านหันหมู่ที่ 7 ตำบลตะคุ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลเมืองเมืองปึกมีพื้นที่ ครอบคลุม 16 ชุมชน 2 ตำบล คือ ตำบลเมืองปึก ตำบลธงชัยเหนือ แบ่งการปกครองเป็น 16 ชุมชน เทศบาลเมืองเมืองปึก มีประชากรทั้งสิ้น 13,618 คน มีจำนวนครัวเรือน 6,969 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 1,097.34 คน/ตารางกิโลเมตร (สถิติ: เดือนสิงหาคม 2564/ที่มา: สำนักทะเบียนเทศบาลเมืองเมืองปึก) ประชากรส่วนใหญ่มีเชื้อชาติไทย และนับถือศาสนา พุทธ

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองเมืองปึกตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา เป็นเทศบาลที่ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลให้สุขาภิบาลเมืองปึกเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลเมืองปึกตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ต่อมาได้มีการประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะจากเทศบาลตำบลเมืองปึกเป็นเทศบาลเมืองเมืองปึก เมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2555 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2555 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น โครงสร้างของเทศบาลแบ่งเป็น 2 ส่วน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 คือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จำนวนทั้งหมด 18 คน ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ สภาเทศบาลมีประธานสภาเทศบาลคนหนึ่งและรองประธานสภาเทศบาลคนหนึ่งซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ปัจจุบันสภาเทศบาล ประกอบด้วย

1) นายจิรพงษ์วรธงไชย	ประธานสภาเทศบาล
2) นายชัชวาล สัตยานุชิต	รองประธานสภาเทศบาล
3) นายดุสิต กายเมืองปึก	สมาชิกสภาเทศบาล
4) นายเทพผจญ ชาญจะโปะ	สมาชิกสภาเทศบาล
5) นางสาวนฤมล ทองจะโปะ	สมาชิกสภาเทศบาล
6) นายบุญเลิศ แก้ววิเศษ	สมาชิกสภาเทศบาล
7) นางมัลลิกา สัตยานุชิต	สมาชิกสภาเทศบาล
8) นายสุวัฒน์รัตนชัย	สมาชิกสภาเทศบาล
9) นายวรรณัฐ อังอภิสิทธิ์	สมาชิกสภาเทศบาล
10) นายวัชรระ ศรีสัตยานุสรณ์	สมาชิกสภาเทศบาล
11) นายวิจิต ไซตเมืองปึก	สมาชิกสภาเทศบาล
12) นายศิริชัย กายเมืองปึก	สมาชิกสภาเทศบาล
13) นายสรีลา สุวรรณรัตน์	สมาชิกสภาเทศบาล
14) นายสวัสดิ์ สินจะโปะ	สมาชิกสภาเทศบาล
15) นายสิทธิกร ขอนจะโปะ	สมาชิกสภาเทศบาล
16) นายเสน่ห์ ชัยจะโปะ	สมาชิกสภาเทศบาล

17)นายอากรินทร์ รัตนมงคลสมาชิกสภาเทศบาล

18)นายอาทิตย์ ฝ้ายตระกูล สมาชิกสภาเทศบาล

นายกเทศมนตรี เทศบาลมีนายกเทศมนตรีหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ปัจจุบันผู้ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีเมืองเมืองปัก คือ นายธนเดช ศรีณรงค์ และได้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีอีกจำนวน 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 2 คนและเลขานุการนายกเทศมนตรี 1คน ดังนี้

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1) นายวรชิต ด่านศิริชัย | รองนายกเทศมนตรี |
| 2) นายจักริน ตันติประภา | รองนายกเทศมนตรี |
| 3) นายคมกริช บัวหอม | รองนายกเทศมนตรี |
| 4) นางวิจิตรา กาญจนวัฒนา | เลขานุการนายกเทศมนตรี |
| 5) นางทรงศรี สิงห์สัย | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี |
| 6) นายพิเชษฐ์ คงชุบ | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี |

3. ประชากร

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก

พ.ศ.	จำนวนประชากร (คน)			จำนวน หลังคาเรือน	ความหนาแน่น (คน/ตร.กม)
	ชาย	หญิง	รวม		
2561	6,617	7,405	14,022	6,720	1,129.89
2562	6,579	7,384	13,963	6,805	1,125.14
2563	6,372	7,248	13,618	6,969	1,097.34

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองเมืองปัก ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ปัจจุบันเทศบาลเมืองเมืองปักยังไม่มีการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนและไม่มีโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ในเขตเทศบาลจะมีสถานการศึกษาที่ให้บริการด้านการศึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่ทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|--------------|
| 1) สถานศึกษาภาคเอกชน | จำนวน 3 แห่ง |
| 2) สถานศึกษาภาครัฐ | จำนวน 3 แห่ง |
| 3) สถานศึกษาของกรมการศึกษานอกโรงเรียน | จำนวน 1 แห่ง |

นอกจากนี้เทศบาลยังได้จัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลฯ เพื่อเปิดให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเพื่อให้เกิดการศึกษาและเตรียมความพร้อมเด็กเล็กก่อนเข้าสู่ระบบการศึกษาภาคบังคับต่อไป

4.2 การสาธารณสุข

ในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก มีสถานบริการที่ให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน ในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียง จำนวน 3 แห่ง คือ(1) ศูนย์บริการสาธารณสุข ไกล่บ้าน ไกล่ใจ เทศบาลเมืองเมืองปัก (2) โรงพยาบาลปักธงชัย ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาล ขนาด 90 เตียง ปัจจุบันได้ปรับปรุงสถานที่และขยายการให้บริการเพื่อสามารถรองรับ ผู้ป่วยหรือผู้บริการที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นและ (3) สำนักงานสาธารณสุขประจำอำเภอ นอกจากนี้ยังมีคลินิก เอกชนอีกหลายแห่งที่ให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตเทศบาล

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม/ขนส่ง:เทศบาลเมืองเมืองปัก มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับอำเภอและ จังหวัดใกล้เคียงรวมทั้งกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำเลที่ตั้งของเทศบาลเมืองเมืองปักนับได้ว่าเป็นประตูสู่ภาค ตะวันออก สามารถสัญจรไปมาได้โดยสะดวก โดยทางรถยนต์ คือทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 304 เส้นเดิมและเส้นใหม่ซึ่งถนนทั้ง 2 สายจะเชื่อมกับเส้นทางต่างๆ ในอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง ทำให้การเดินทางโดยทางรถยนต์ได้รับความสะดวก

ถนนในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก

ถนนสายหลัก ที่ใช้เป็นเส้นทางคมนาคมและสัญจรไปมาภายในเขตเทศบาลเมืองเมืองปักคือ ถนนสืบศิริ(ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 304 เส้นเดิม) ถนนศรีพลรัตน์ ถนนเทพธงชัยและถนนนิवास ดำเนิน ถนนที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล ประกอบไปด้วย ถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง ถนนหิน คลุกถนนลูกรัง และมีถนนบางสายที่กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาปรับปรุงให้มีสภาพที่ดีขึ้น

5.2 การไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองเมืองปักการให้บริการด้านไฟฟ้า อยู่ในความรับผิดชอบ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปักธงชัย เทศบาลเมืองเมืองปักได้ดำเนินการเพื่อให้บริการด้านไฟฟ้า สาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันเทศบาลมีไฟฟ้าสาธารณะติดตั้งบนถนนสายต่างๆ ทุกชุมชนในเขต เทศบาลเพื่อให้การบริการครอบคลุมทั่วถึง

5.3 การประปา ในเขตเทศบาลเมืองเมืองปักการให้บริการน้ำประปาอยู่ในความรับผิดชอบ ของการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอปักธงชัย ปัจจุบันการให้บริการด้านน้ำประปาในเขตเทศบาลยังไม่ ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ ซึ่งเทศบาลได้ประสานงานกับการประปาส่วนภูมิภาคเพื่อขยายการให้บริการ เพิ่มเติม โดยเฉพาะในชุมชนรอบนอกและมีการขยายขนาดท่อเมนประปาเพื่อให้การบริการด้าน สาธารณูปโภค สาธารณูปการเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น

5.4 การสื่อสารและโทรคมนาคม การสื่อสารและโทรคมนาคมในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และองค์การโทรศัพท์ ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานมี สำนักงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

5.5 การจราจร เทศบาลเมืองเมืองปักมีถนนที่เป็นเส้นทางคมนาคมสายหลักของเทศบาล สี่สาย คือ ถนนสืบศิริ ถนนเทพธงชัย ถนนนิवासดำเนินและถนนศรีพลรัตน์ ระบบการจราจรโดยทั่วไป จะคับคั่งในย่านธุรกิจและจุดแยก ซึ่งเชื่อมต่อกับถนนในชุมชนต่างๆ และติดขัดบางช่วง คือ เช้าและเย็น ซึ่งเป็นช่วงที่เริ่มค้าขายในตลาดสดและเวลาของราชการและโรงเรียนบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่นและ คับคั่งที่สุด คือ บริเวณถนนศรีพลรัตน์และถนนเทพธงชัย ทั้งนี้ เพราะถนนทั้งสองสายตัดผ่านตลาดสด ของเทศบาลและเป็นที่ตั้งของอาคารร้านค้าต่าง ประกอบกับสภาพถนนปัจจุบันคับแคบเนื่องจาก

ก่อสร้างตามสภาพเดิมไม่สามารถขยายได้ เนื่องจากมีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นและถนนศรีพลรัตน์ยังเป็นเส้นทางผ่านของรถโดยสารประจำทางต่างๆ ซึ่งดำเนินการโดยเอกชนและเป็นที่ตั้งของที่พักผู้โดยสารจึงทำให้มีการจราจรคับคั่งตลอดทั้งวัน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาลส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย เกษตรกรรม และรับจ้าง โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยในชุมชนรอบนอกของเทศบาลพื้นที่การเกษตรส่วนมากจะอยู่นอกเขตเทศบาลและเป็นลักษณะการเกษตรที่ใช้พื้นที่ขนาดใหญ่ เช่น ปลูกอ้อย ข้าว มะพร้าวกล้วยมะม่วง หม่อนพืชผักและผลไม้อื่นๆ

6.2 การบริการ

สำหรับประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนในย่านชุมชนซึ่งเป็นศูนย์กลางธุรกิจและร้านค้า ประชากรจะประกอบอาชีพค้าขายและการพาณิชย์ ซึ่งโครงสร้างทางเศรษฐกิจในเขตเทศบาลประกอบไปด้วย การเกษตร การพาณิชย์และการค้า การอุตสาหกรรม การบริการ เป็นต้น

6.3 การท่องเที่ยว ปัจจุบันในเขตเทศบาลเมืองเมืองปทุมธานีมีสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นแหล่งรวมผลิตภัณฑ์ผ้าทอ มีอาคารร้านค้าที่เปิดจำหน่ายแก่ประชาชนทั่วไปและนักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลถือว่าเป็นศูนย์กลางการทอและจำหน่ายผ้าไหมที่ใหญ่และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว และมีสวนสาธารณะขนาดใหญ่ในพื้นที่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวและนันทนาการ นอกจากนี้ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญส่วนใหญ่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล เช่น วัดหน้าพระธาตุ เขื่อนลำพระเพลิง เป็นต้น ในเขตเทศบาลฯ จะมีการแนะนำนักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชมกิจการการทอผ้าไหมในชุมชนบ้านธงชัย ซึ่งเป็นชุมชนที่มีการสืบสานการทอผ้ามาเนิ่นนานและเป็นการทอในลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ประจำถิ่นที่ขึ้นชื่อ เช่น ผ้าหางกระรอกและยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนของการเตรียมวัตถุดิบและการทอผ้า ทำให้กระบวนการผลิตสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นโดยเฉพาะในขั้นตอนการสาวไหมและการเตรียมเส้นไหมซึ่งแสดงถึงภูมิปัญญาของท้องถิ่นที่ควรส่งเสริมและเผยแพร่แก่สาธารณชน

6.4 การอุตสาหกรรม การประกอบอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลส่วนมากเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในครัวเรือน อุตสาหกรรมที่ประกอบการในเขตเทศบาลได้แก่ บริษัทอุตสาหกรรมไหมไทย จำกัด นอกจากนี้ยังมีสถานประกอบการอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมากที่ประกอบการอยู่ในเขตเทศบาล ฯ

6.5 การพาณิชย์กรรม/และกลุ่มอาชีพ การพาณิชย์กรรมและกลุ่มอาชีพในเขตเทศบาลส่วนมากเป็นธุรกิจพาณิชย์เพื่อการซื้อขายแลกเปลี่ยน ซึ่งอาคารร้านค้าตั้งอยู่บริเวณถนนศรีพลรัตน์ ถนนเทพราชชัยและกระจายอยู่ทั่วไปตามถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 304 เส้นเดิม (สปีศิริ) และเส้นใหม่ (นครราชสีมา – กบินทร์บุรี) สินค้าที่จำหน่าย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์จากการทอผ้าต่างๆ เช่น ผ้าไหม ผ้าฝ้าย เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ก่อสร้าง เฟอร์นิเจอร์ สินค้าการเกษตร อาหารและสินค้าอุปโภคบริโภคต่างๆ อาชีพที่สร้างรายได้แก่ประชากรที่สำคัญ คือ การรับจ้างทอผ้าไหมในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล นอกจากนี้ยังมีสถานประกอบการประเภททอและย้อมผ้า ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมอีกจำนวนมาก กระจุกกระจายอยู่ทั่วไปตามบ้านเรือนและย่านชุมชนของเทศบาล

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเมืองปักส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธและในเขตเทศบาลมีศาสนสถานเพื่อใช้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา จำนวน 8 แห่ง ดังนี้

- | | |
|------------------|--------------|
| 1) วัด | จำนวน 5 แห่ง |
| 2) ศาลเจ้า | จำนวน 2 แห่ง |
| 3) อื่นๆ (โรงเจ) | จำนวน 1 แห่ง |

7.2 ประเพณีและงานประจำปี เนื่องจากประชากรในเขตเทศบาลมีทั้งประชากรที่เป็นคนพื้นเมืองและประชากรที่อพยพโยกย้ายมาจากที่อื่น ดังนั้นลักษณะสังคม ศิลปะ วัฒนธรรมและประเพณีต่างๆ ของประชากรในเขตเทศบาลจึงเป็นในลักษณะที่หลากหลายและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละชุมชน

แม้จะแตกต่างกันในด้านศิลปวัฒนธรรมและภาษาถิ่นที่หลากหลาย แต่วิถีชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ยังคงยึดถือขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและศิลปวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เช่น การทอผ้า งานประเพณีสงกรานต์ งานประเพณีสงกรานต์ งานประเพณีลอยกระทง

8.ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก เป็นแหล่งน้ำที่มาจากคลองธรรมชาติซึ่งต้นน้ำมาจากอ่างเก็บน้ำลำพระเพลิง อ่างเก็บน้ำลำลำลาย ได้แก่ คลองลำตะกุด ลำลำลายและลำซอ ซึ่งเป็นแหล่งน้ำที่ไหลผ่านเขตเทศบาลแต่คุณภาพของน้ำไม่เหมาะสำหรับการอุปโภคบริโภค เนื่องจากการปล่อยน้ำเสียที่เกิดจากการย่อยไหมให้ไหลลงสู่ลำคลองธรรมชาติก่อให้เกิดมลภาวะทางน้ำ ประชาชนในเขตเทศบาลจะบริโภคน้ำประปาซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการโดยการสนับสนุนงบประมาณของเทศบาลเมืองเมืองปักและการอุดหนุนงบประมาณจากรัฐบาล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 13,618 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านมา 10 ชุมชน จากทั้งหมด 16 ชุมชน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มได้ตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 10 ชุมชน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ชุมชนเมืองปัก 1	40
ชุมชนธงชัย	40
ชุมชนวังหมี่	40
ชุมชนวังใหม่	40
ชุมชนโนนตูม 1	40
ชุมชนตลาดเก่า	40
ชุมชนบ่อปลา	40
ชุมชนชัยมงคล	40
ชุมชนหนองโสน	40
ชุมชนดำรงสุข	40
รวม	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 6-7 กันยายน 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

ร้อยละ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
ไม่เกินร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 และเพศชาย ร้อยละ 46.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระมากที่สุด ร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.3 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

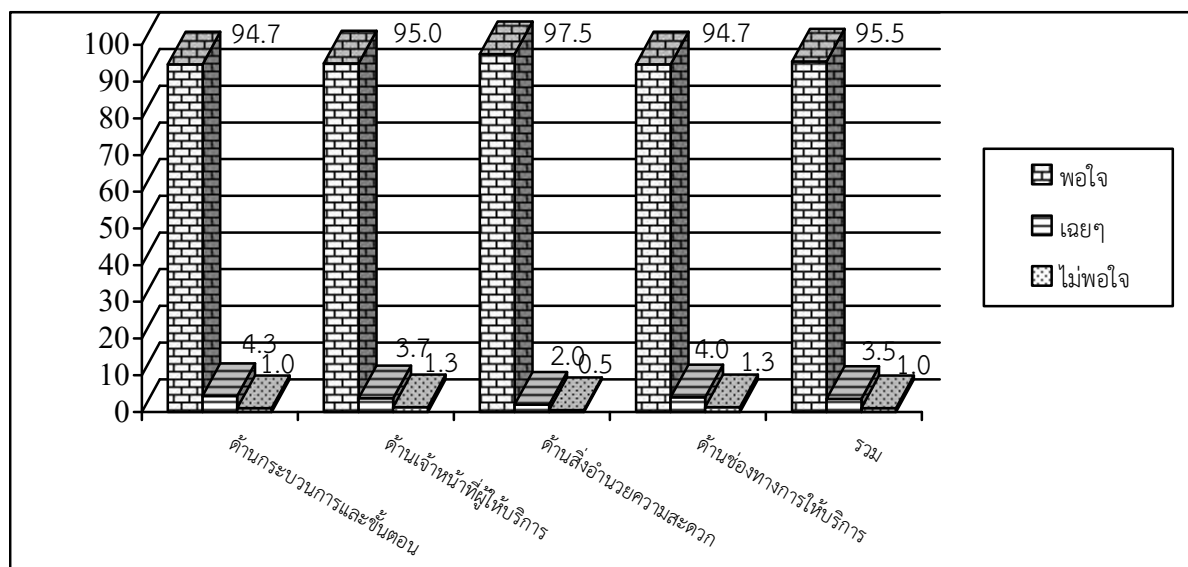
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	184	46.0
	หญิง	216	54.0
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	14	3.5
	18-30 ปี	68	17.0
	31-45 ปี	117	29.2
	46-60 ปี	131	32.8
	61 ปีขึ้นไป	70	17.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	137	34.3
	มัธยมศึกษา	110	27.5
	อนุปริญญา	48	12.0
	ปริญญาตรี	94	23.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.7
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	6.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	61	15.2
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	27	6.7
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	95	23.8
	นักเรียน นักศึกษา	52	13.0
	รับจ้างทั่วไป	81	20.3
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	26	6.5
	เกษตรกร	32	8.0
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	80	20.0
	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	80	20.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	120	30.0
	งานด้านสาธารณสุข	120	30.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	379	94.7	17	4.3	4	1.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	380	95.0	15	3.7	5	1.3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	390	97.5	8	2.0	2	0.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	379	94.7	16	4.0	5	1.3
รวม	382	95.5	14	3.5	4	1.0

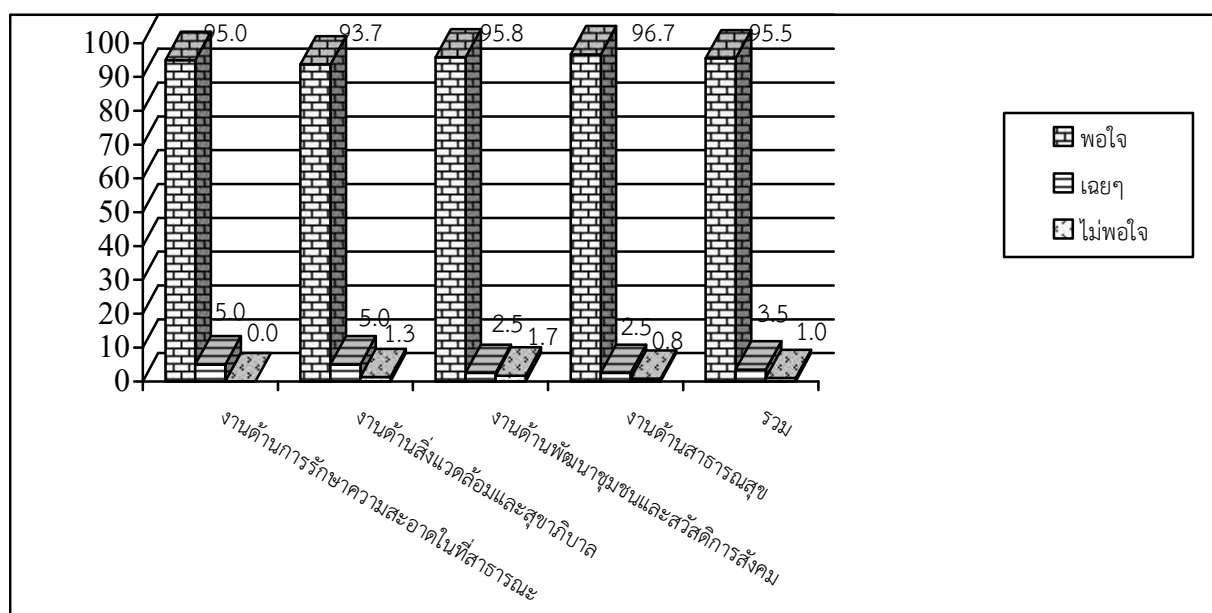


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	76	95.0	9	4	5.0	0	0.0
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	75	93.7	9	4	5.0	1	1.3
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	115	95.8	10	3	2.5	2	1.7
งานด้านสาธารณสุข	116	96.7	10	3	2.5	1	0.8
รวม	382	95.5	10	14	3.5	4	1.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

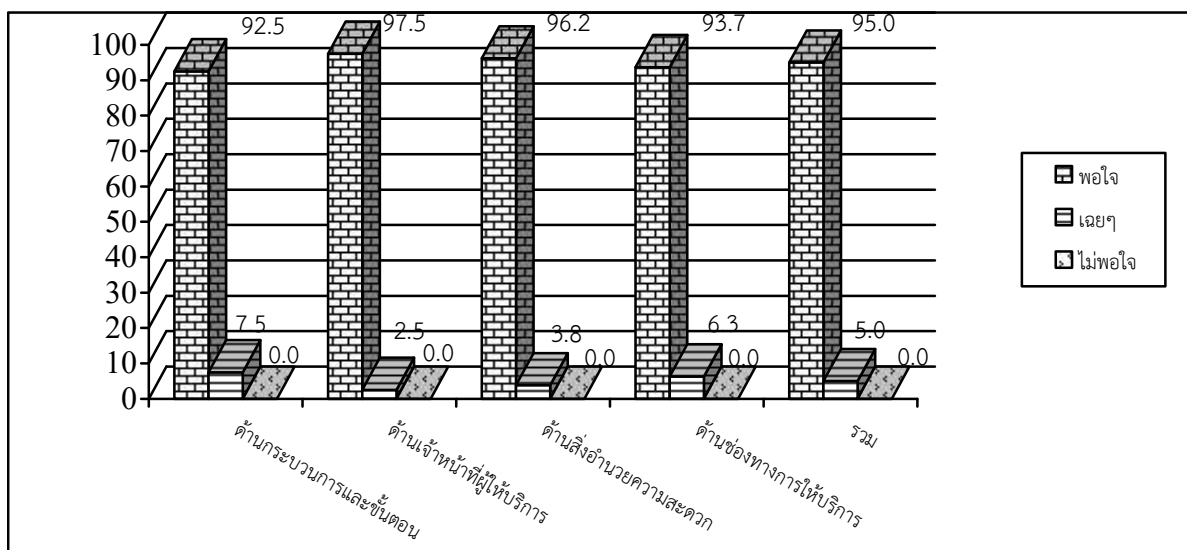
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืองปัก
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	71	88.7	9	11.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	73	91.2	7	8.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	6	7.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	75	93.7	5	6.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

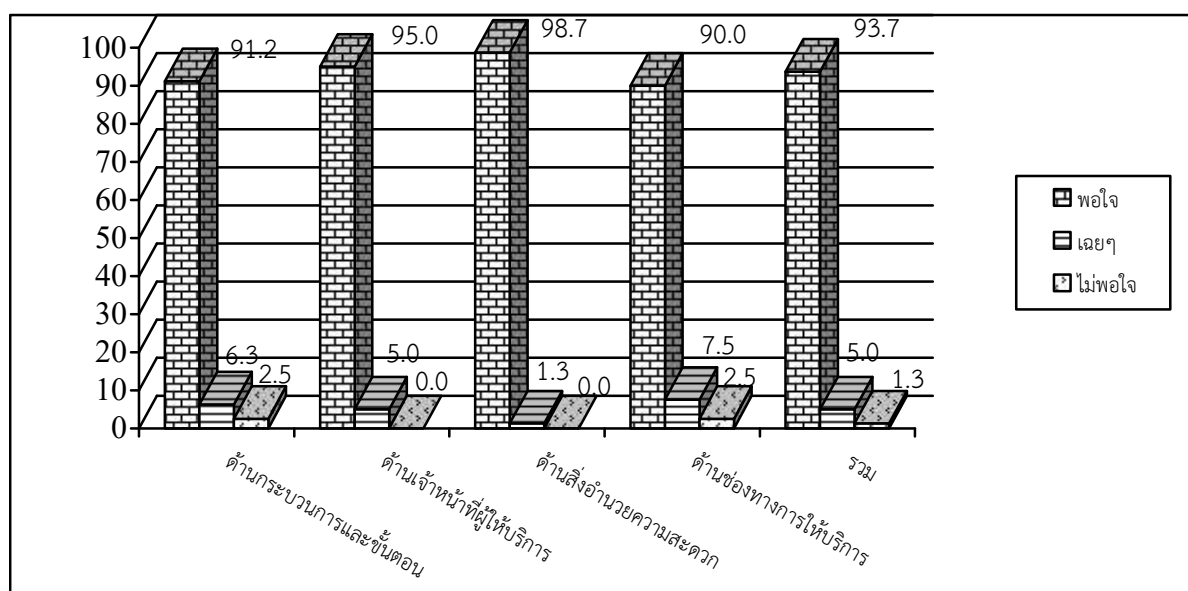
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.7	5	6.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	73	91.2	7	8.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.7	5	6.3	0	0.0

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	73	91.2	5	6.3	2	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	75	93.7	4	5.0	1	1.3



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จําแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 93.7 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	74	92.5	4	5.0	2	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	69	86.2	7	8.8	4	5.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	73	91.2	5	6.3	2	2.5
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	75	93.7	3	3.8	2	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	70	87.5	8	10.0	2	2.5
รวมเฉลี่ย	73	91.2	5	6.3	2	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	74	92.5	6	7.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	78	97.5	2	2.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.7	1	1.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

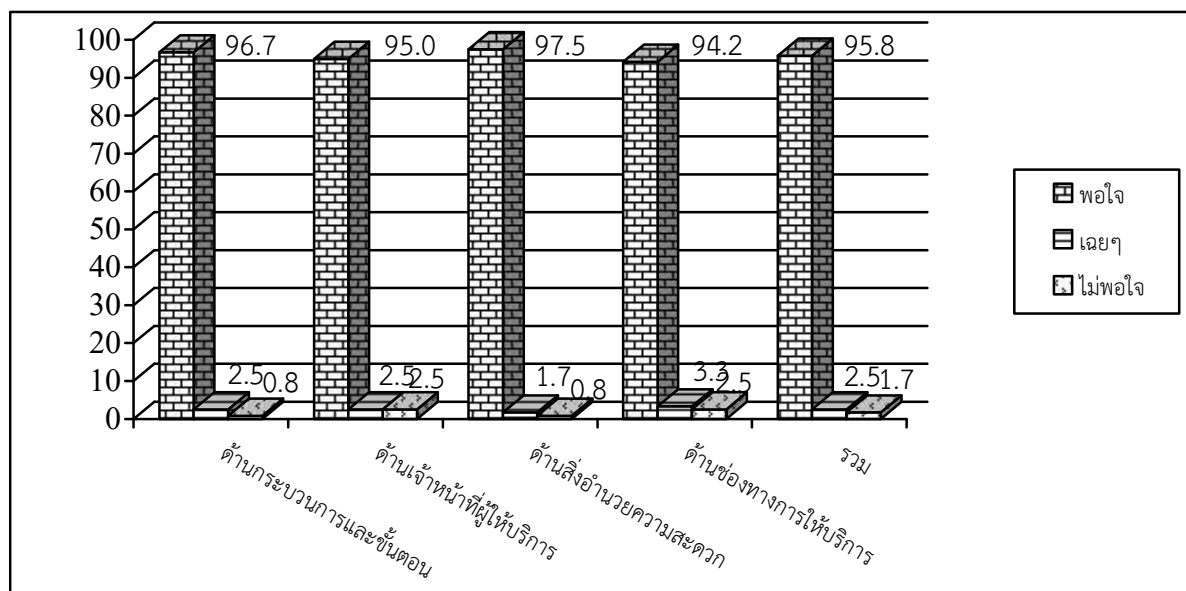
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.7	4	5.0	1	1.3
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	69	86.2	8	10.0	3	3.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	71	88.7	6	7.5	3	3.8
รวมเฉลี่ย	72	90.0	6	7.5	2	2.5

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	115	95.8	3	2.5	2	1.7



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	116	96.7	3	2.5	1	0.8
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	0	0.0	2	1.7
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	115	95.8	2	1.7	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	110	91.7	6	5.0	4	3.3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	112	93.3	3	2.5	5	4.2
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	114	95.0	3	2.5	3	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	1	0.8	3	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

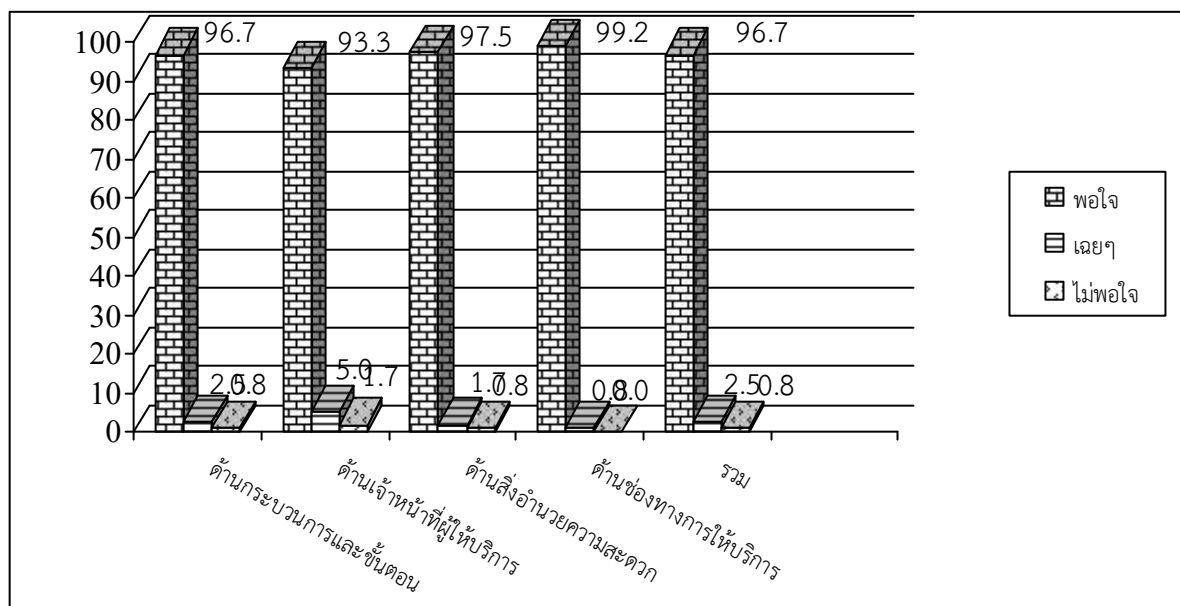
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	114	95.0	3	2.5	3	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	111	92.5	5	4.2	4	3.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	109	90.8	6	5.0	5	4.2
รวมเฉลี่ย	113	94.2	4	3.3	3	2.5

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 98.3 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก
งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	117	97.5	2	1.7	1	0.8
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 95.8 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	90.8	8	6.7	3	2.5
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	113	94.2	6	5.0	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	115	95.8	3	2.5	2	1.7
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	108	90.0	10	8.3	2	1.7
รวมเฉลี่ย	112	93.3	6	5.0	2	1.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.3 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	119	99.2	1	0.8	0	0.0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรดูแลรักษาทำความสะอาด ความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น บริเวณถนน ถึงขยะ ทั่วทุกซอย

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรดูแลสภาพแวดล้อมและสุขภาพให้สะอาด ปลอดภัย และสวยงามอยู่เสมอ

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมการเรียนรู้ อาชีพ แบบยั่งยืน สามารถสร้างรายได้จริง

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรส่งเสริมการเรียนรู้การสร้างสุขอนามัยที่ดี การดูแลสุขภาพแก่ประชาชนสู่การปฏิบัติจริงอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 ชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก ระหว่างวันที่ 6-7 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 และเพศชาย ร้อยละ 46.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระมากที่สุด ร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.3 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.7 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ

ให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 93.7 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และความเพียงพอของ

อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของ ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้ บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และ

อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 98.3 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 95.8 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.3 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกับประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเพื่อความสะดวกของบ้านเมืองและมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนเกิดความตระหนักต่อส่วนรวม

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การดูแลการให้บริการเก็บขยะควรมีความถี่ต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้น และถนนในบางหมู่บ้านเป็นหลุมเป็นบ่อควรซ่อมบำรุงให้เกิดความปลอดภัยในการจราจร

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีความรวดเร็วและเป็นระบบ ทั้งนี้ควรมีกิจกรรมส่งเสริมความรู้การป้องกันโรคโควิด-19 และการฉีดวัคซีน ให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการประสานความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ รวมทั้งการจัดหาวัคซีน จัดทำหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ สบู่ ฯลฯ ให้ประชาชนได้เข้าถึงและรู้วิธีป้องกันที่ถูกต้อง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

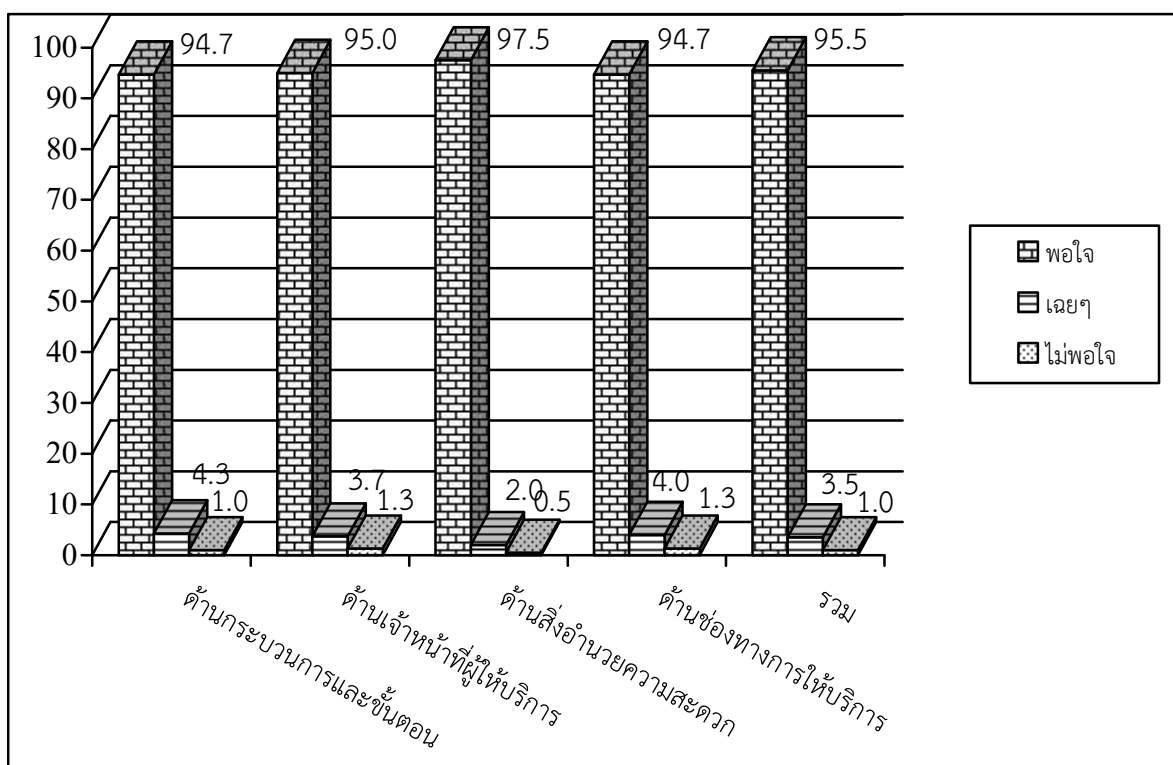
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 ชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก ระหว่างวันที่ 6-7 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 และเพศชาย ร้อยละ 46.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระมากที่สุด ร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.3

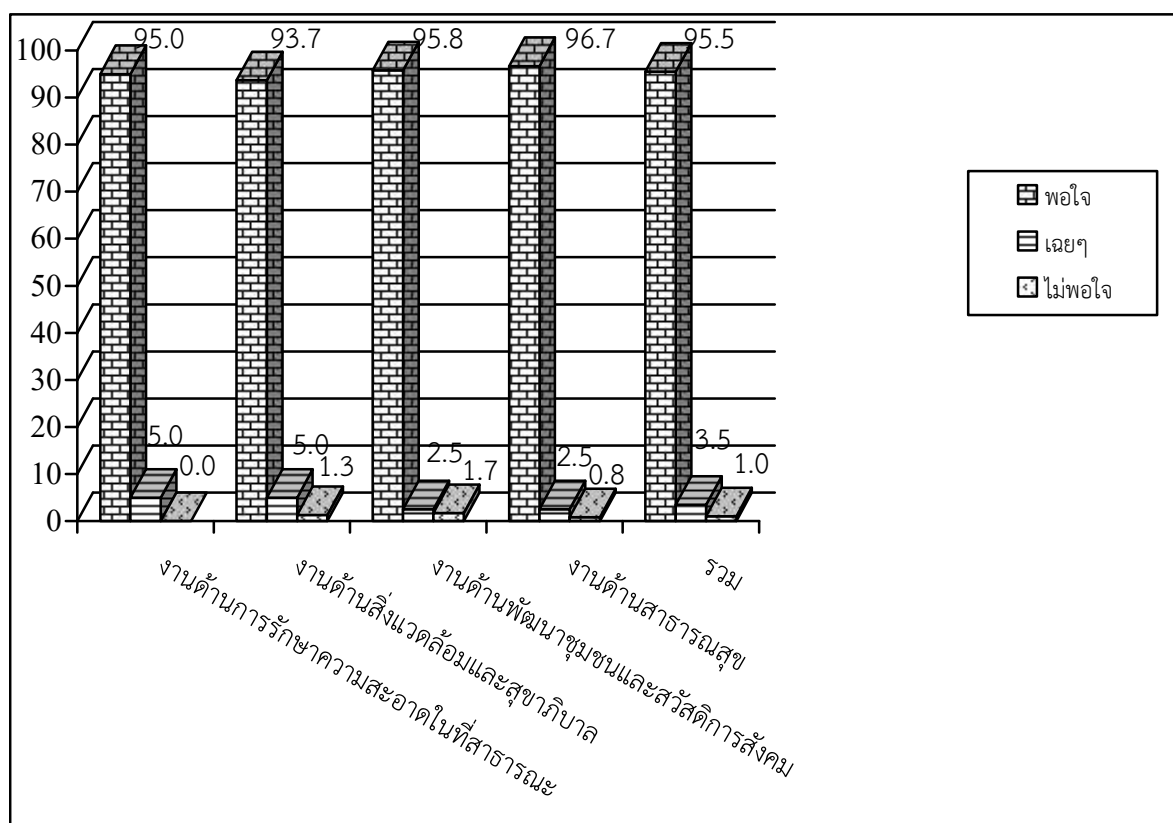
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปึก อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปึก อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมืงปึก
อำเภอปึกธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

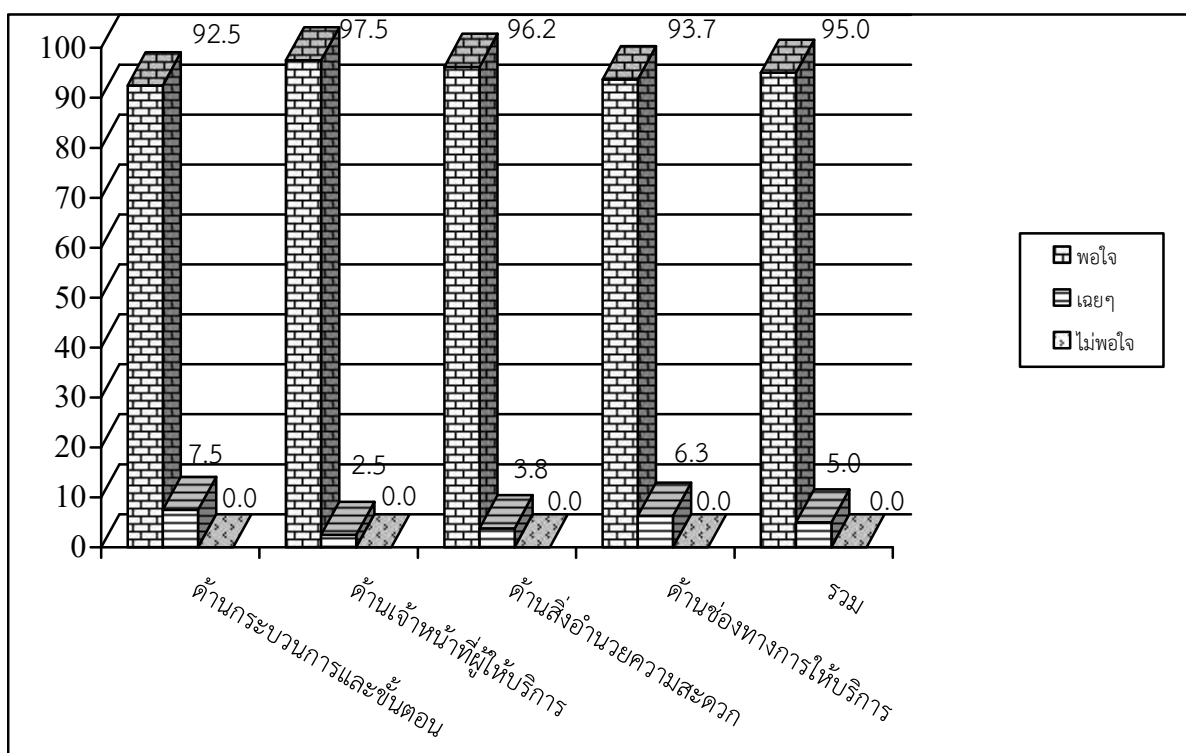


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

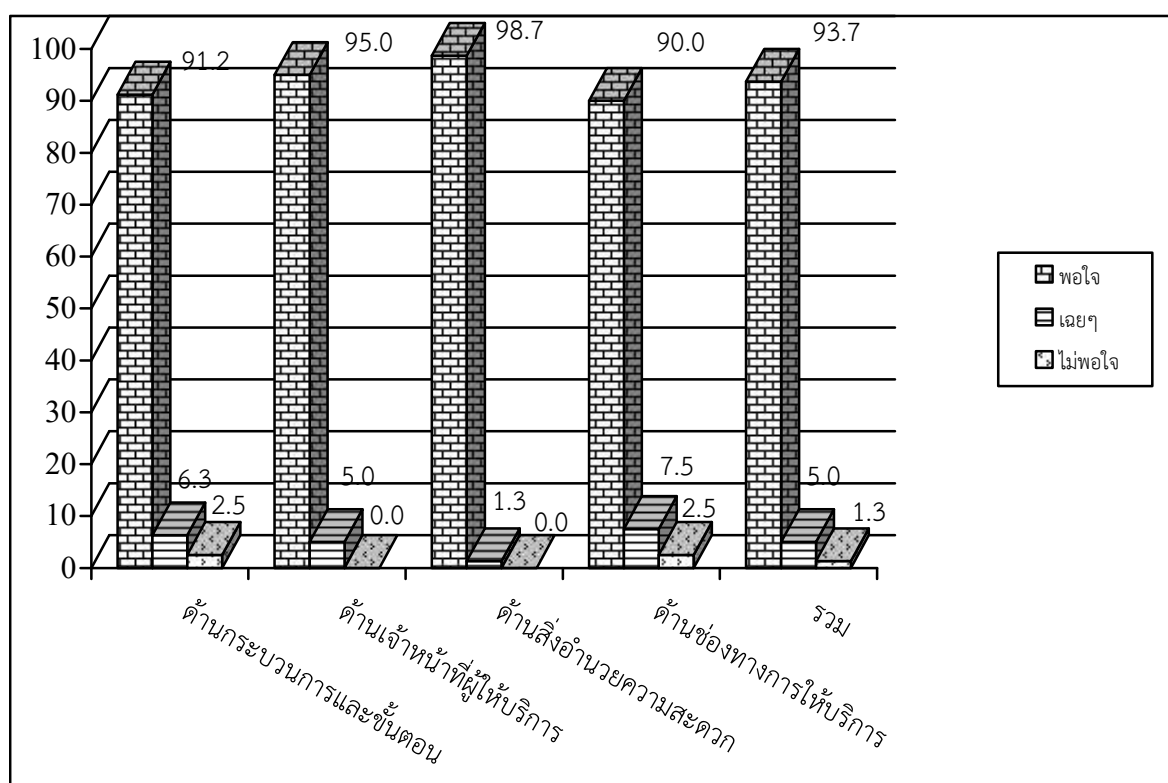
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ ร้อยละเฉลี่ยดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือมืองปัก
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

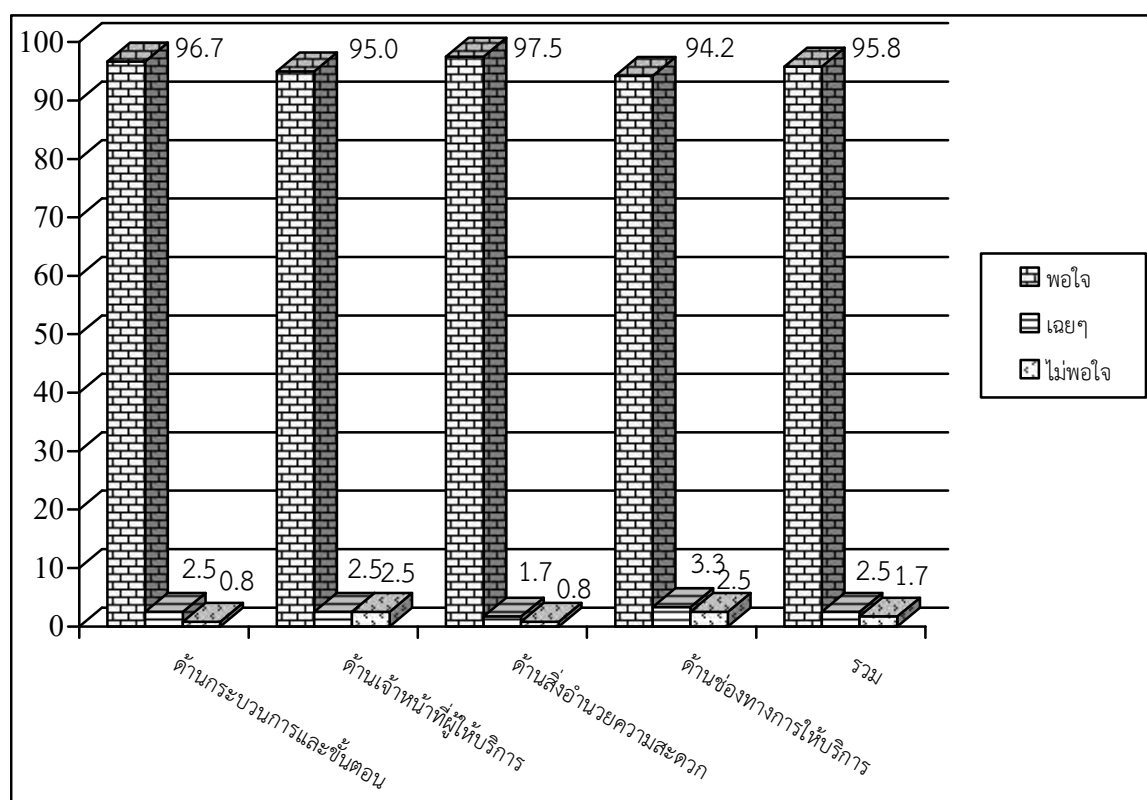
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.2 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

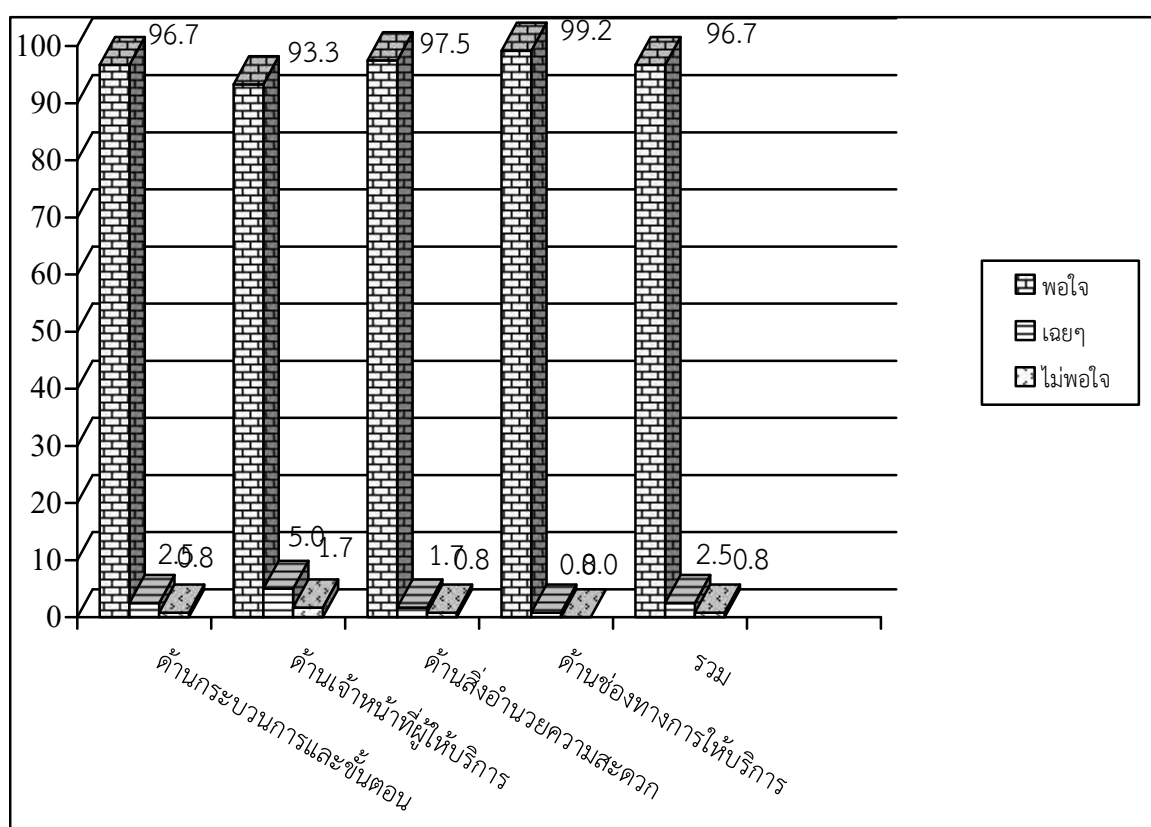
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก
งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปึก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกับประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเพื่อความสะดวกของบ้านเมืองและมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนเกิดความตระหนักต่อส่วนรวม

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การดูแลการให้บริการเก็บขยะควรมีความถี่ต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้น และถนนในบางหมู่บ้านเป็นหลุมเป็นบ่อควรซ่อมบำรุงให้เกิดความปลอดภัยในการจราจร

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีความรวดเร็วและเป็นระบบ ทั้งนี้ควรมีกิจกรรมส่งเสริมความรู้การป้องกันโรคโควิด-19 และการฉีดวัคซีน ให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรมีการประสานความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ รวมทั้งการจัดหาวัคซีน จัดทำหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ สบู่ ฯลฯ ให้ประชาชนได้เข้าถึงและรู้วิธีป้องกันที่ถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัด
นครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- เทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก. (2564). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเมืองเมือ่งปัก
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรทัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.