

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2565

บทสรุปผู้บริหาร

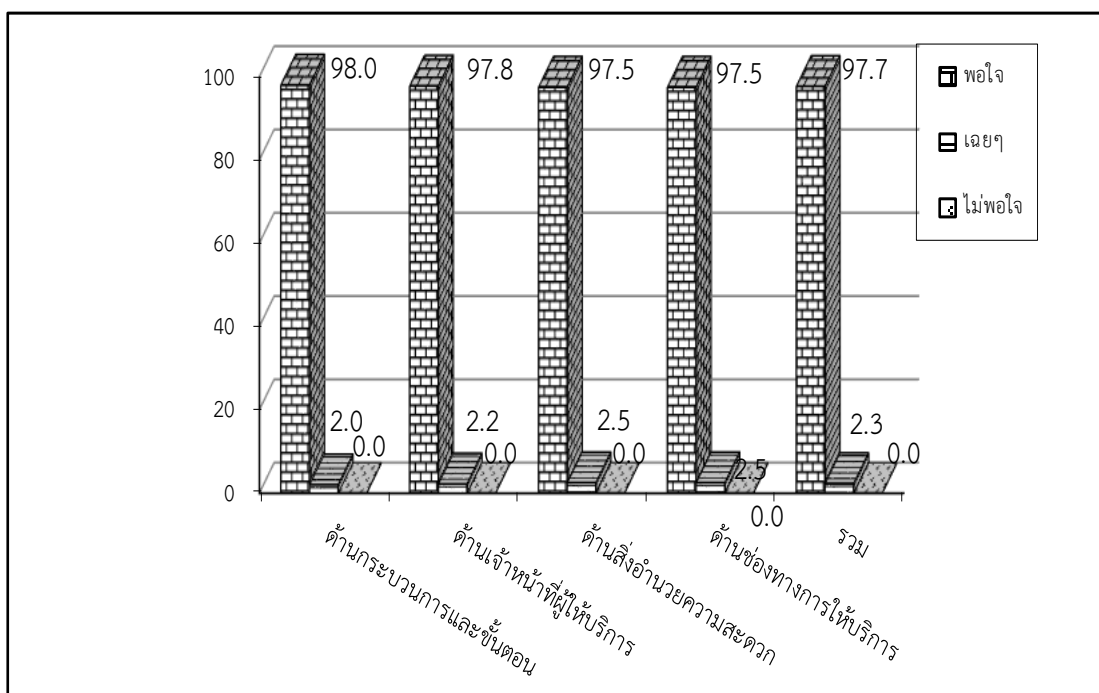
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองเมืองปัก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา จำนวน 10 ชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก ระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก จากงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และ เพศชาย ร้อยละ 46.7 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 58.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.0 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพค้าขาย มากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0

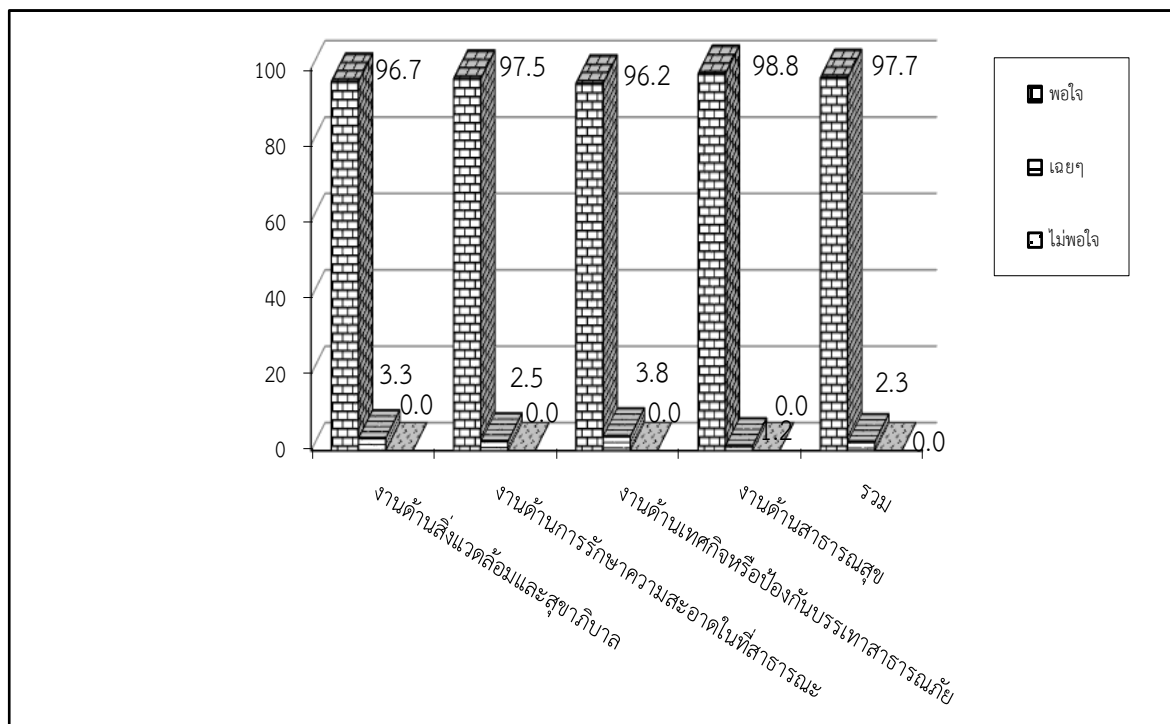
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

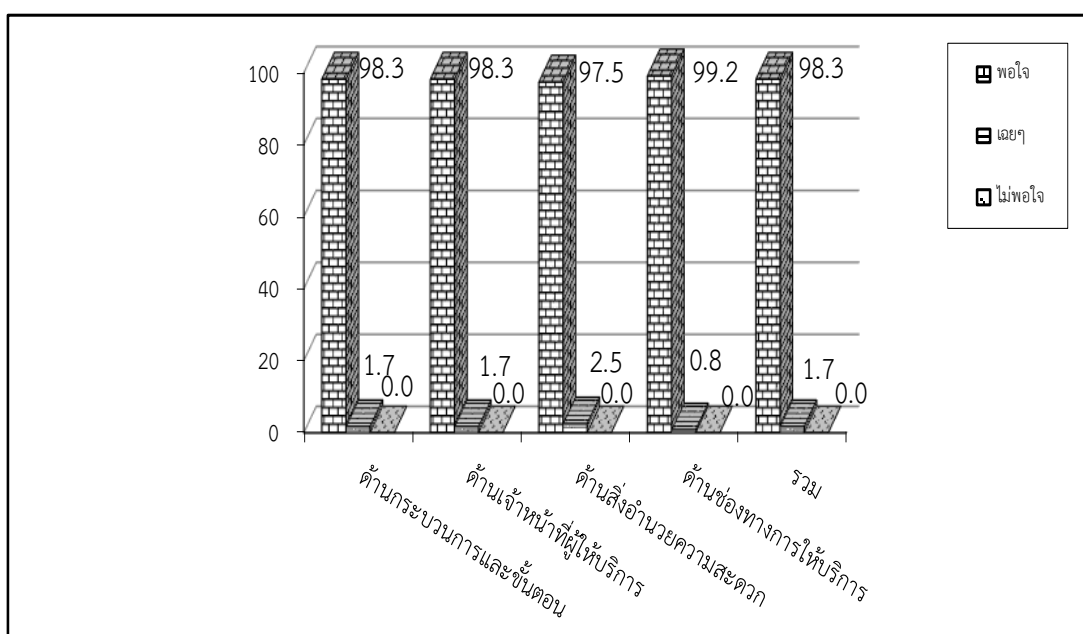


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

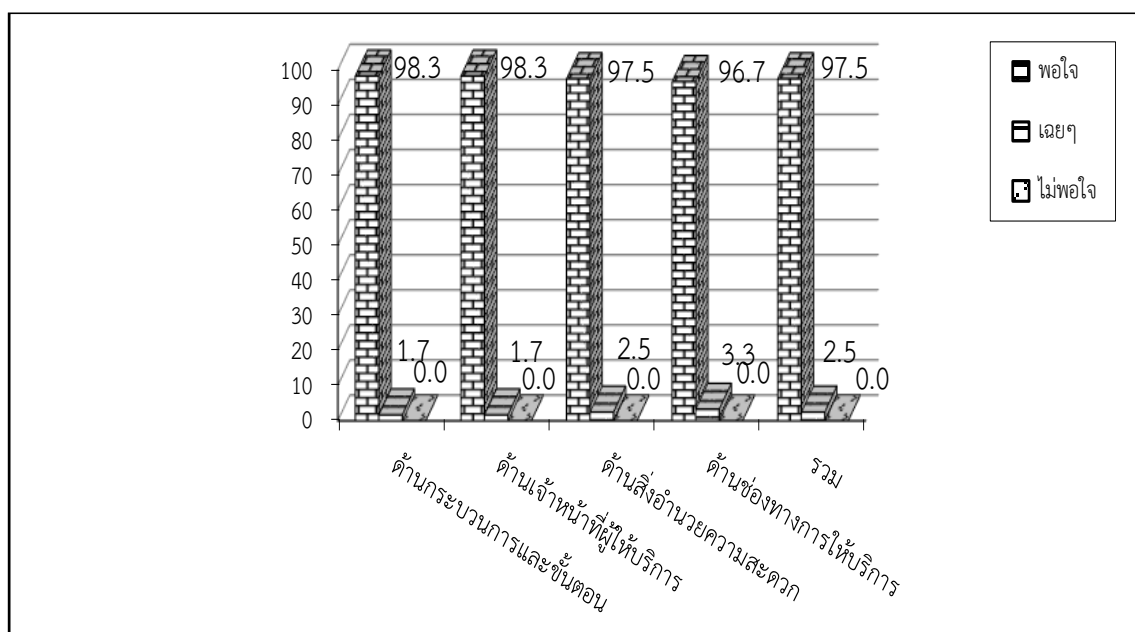
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

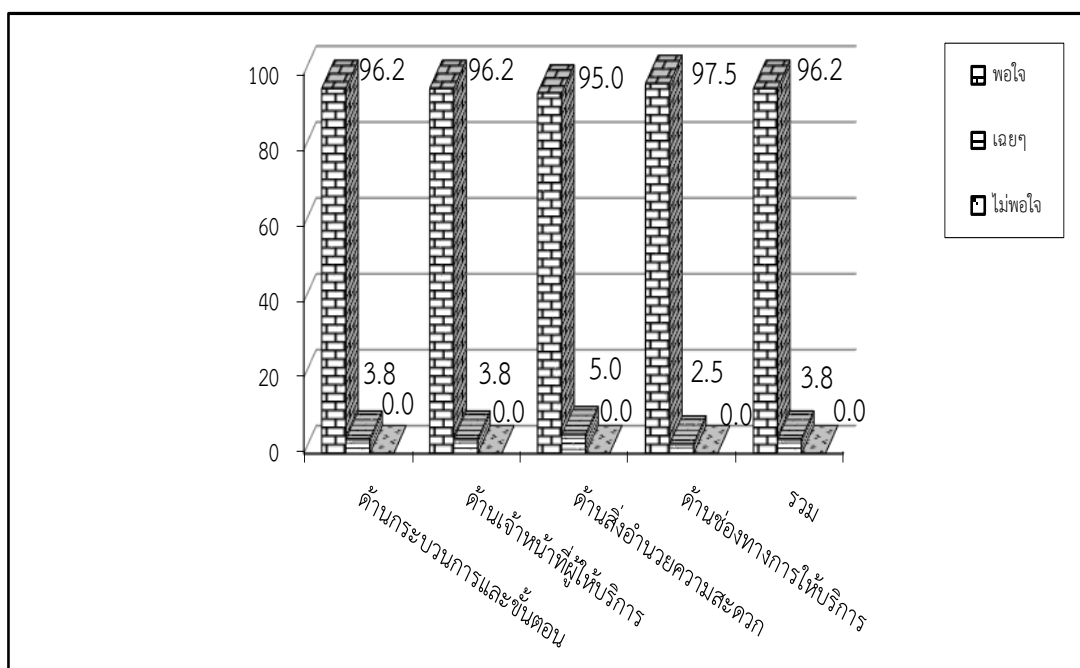
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

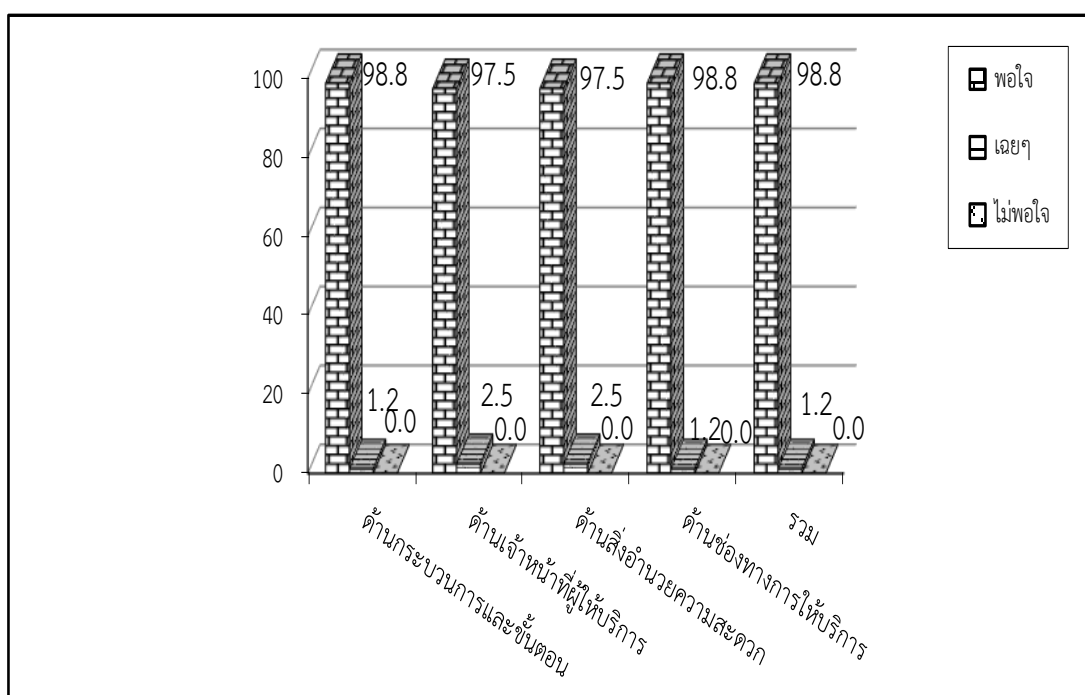
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลเมืองเมืองปัก ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรมีการสำรวจบ่อเกรอะตามครัวเรือน ในช่วงฤดูฝน เพื่อป้องกันความสะอาดเพื่อสุขอนามัยที่ดี เพิ่มจำนวนวันในการเก็บขยะและมีมาตรการการกำจัดขยะดูแลสิ่งแวดล้อมที่เข้มงวด

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด เนื่องจากชุมชนขยายตัวเพิ่มขึ้น ดูแลการตัดกิ่งไม้ในพื้นที่สาธารณะเพื่อความสวยงาม และป้องกันอันตรายจากกิ่งไม้หัก

4.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีมาตรการเชิงรุกในการช่วยเหลือสถานการณ์การจัดการน้ำท่วม การเตรียมความพร้อมรับมือ

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรผลิตสื่อต่างๆในการรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคและสุขภาพที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น โรคติดต่อนำโดยแมลง (ยุงลาย) อุบัติเหตุ (จราจร จมน้ำ พลัดตกหกล้ม อุบัติเหตุในเด็ก)

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองเมืองปักครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มาใช้บริการทั้งในด้าน กระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการ ให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจาก ได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะ ผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน ดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลเมือง เมืองปัก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองเมืองปัก	5
สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองเมืองปัก.....	5
ด้านกายภาพ.....	5
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	6
ประชากร.....	7
สภาพทางสังคม.....	8
ระบบบริการพื้นฐาน.....	8
ระบบเศรษฐกิจ.....	10
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	11
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	12
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	12
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	14
บทที่ 4 ผลการประเมิน	15
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยภาพรวม.....	17
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก จำแนกตาม งานที่ให้บริการ.....	19
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	39
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	40
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	40
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยภาพรวม.....	41
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก จำแนกตาม งานที่ให้บริการ.....	41
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	45
เอกสารอ้างอิง	46
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการเก็บข้อมูล	51
คณะกรรมการประเมิน	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองเมืองปัก.....	13
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	17
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองเมืองปัก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	18
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองเมืองปัก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	19
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	20
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	21
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	22
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	23
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	24
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	25
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	26
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	27
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	28
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	30
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	31
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	32
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	33
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	34
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านสาธารณสุข.....	35
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	36
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	37
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	38
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	18
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	19
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	25
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	30
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านสาธารณสุข.....	35

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล และสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29)

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันทั่วถึง โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน จะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

เทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเมืองปักเป็นเทศบาลตำบลเมืองปัก ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 ต่อมาได้มีการประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลเมืองปักเป็นเทศบาลเมืองเมืองปัก เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2555 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 24 มกราคม 2555 มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 12.41 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 7,756.25 ไร่ ครอบคลุม 16 ชุมชน 2 ตำบล ประชากรทั้งสิ้น 13,530 คน มีจำนวนครัวเรือน 7,074 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย เกษตรกรรม และรับจ้าง เทศบาลเมืองเมืองปัก มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดเทศบาล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ 6) กองการศึกษา 7) กองสวัสดิการสังคม 8) กองเจ้าหน้าที่ และ 9) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอบึงอภัย จังหวัด นครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมือง เมืองปัก โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอบึงอภัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารของเทศบาลเมืองเมืองปัก ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหาร และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลเมืองเมืองปัก ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง สามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
4. ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองเมืองปัก

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งชุมชน

เทศบาลเมืองเมืองปัก ตั้งอยู่เลขที่ 1 หมู่ที่ 1 ถนนสีบศิริ ตำบลเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเมืองปักเป็นเทศบาลตำบลเมืองปัก ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ต่อมาได้มีการประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลเมืองปัก เป็นเทศบาลเมืองเมืองปัก เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2555 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 24 มกราคม 2555 มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 12.41 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 7,756.25 ไร่ ครอบคลุม 16 ชุมชน 2 ตำบล คือ 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) ชุมชนวังคู	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) ชุมชนหนองโสน	หมู่ที่ 15	ตำบลเมืองปัก
14) ชุมชนตำรังสุข	หมู่ที่ 17	ตำบลเมืองปัก
15) ชุมชนโคกเห็ดไค	หมู่ที่ 10	ตำบลธงชัยเหนือ (บางส่วน)
16) ชุมชนฉัตรมงคล	หมู่ที่ 14	ตำบลธงชัยเหนือ (บางส่วน)

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลเมืองเมืองปึกมีลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีความสูงจากระดับน้ำทะเล อยู่ระหว่าง 200 – 250 เมตร มีลำน้ำคดเคี้ยว บางแห่งมีร่องรอยของลำน้ำเก่าที่เรียกว่า “กุด”

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศทั่วไปจัดอยู่ในประเภททุ่งหญ้าเขตร้อน มีลมมรสุมหลักพัดผ่าน คือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ (เริ่มกลางเดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์) พัดจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือหรือทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศหนาวเย็นและแห้งแล้งโดยทั่วไป กับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ (เริ่มเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม) ซึ่งพัดจากทิศตะวันตกเฉียงใต้หรือทิศใต้ ทำให้อากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุก สามารถแบ่งฤดูกาลออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่ กลางเดือนตุลาคมถึง เดือนกุมภาพันธ์
ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่ กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึง เดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่ กลางเดือนพฤษภาคมถึง เดือนตุลาคม

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลเมืองเมืองปึก ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของอำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา 38 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ประมาณ 297 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับบ้านโคกศิลา	หมู่ที่ 1 ตำบลธงชัยเหนือ
ทิศใต้	ติดกับบ้านทุ่งจาน	หมู่ที่ 7 ตำบลนกออก
ทิศตะวันออก	ติดกับบ้านนาแค	หมู่ที่ 4 เมืองเมืองปึก
ทิศตะวันตก	ติดกับบ้านหัน	หมู่ที่ 7 ตำบลตะคุ

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองเมืองปึก ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 3 เขตเลือกตั้ง เรื่อง การแบ่งเขตเลือกตั้งของสมาชิกสภาเทศบาลเมืองเมืองปึก ลงวันที่ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 137 ตอนที่ 100 ก ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2563 มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวนเขตละ 6 คน ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 จำนวน 6 ชุมชน ประกอบด้วย

1. ชุมชนโคกเห็ดโคก หมู่ที่ 10 ตำบลธงชัยเหนือ
2. ชุมชนฉัตรมงคล หมู่ที่ 14 ตำบลธงชัยเหนือ
3. ชุมชนเมืองปึก 1 หมู่ที่ 1 ตำบลเมืองปึก
4. ชุมชนเมืองปึก 2 หมู่ที่ 1 ตำบลเมืองปึก

5. ชุมชนโนนตูม 2 หมู่ที่ 10 ตำบลเมืองปัก

6. ชุมชนไชโย หมู่ที่ 13 ตำบลเมืองปัก

เขตเลือกตั้งที่ 2 จำนวน 4 ชุมชน ประกอบด้วย

1. ชุมชนธงชัย หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองปัก

2. ชุมชนโนนตูม 1 หมู่ที่ 10 ตำบลเมืองปัก

3. ชุมชนบ่อปลา หมู่ที่ 12 ตำบลเมืองปัก

4. ชุมชนตำรังสุข หมู่ที่ 17 ตำบลเมืองปัก

เขตเลือกตั้งที่ 3 จำนวน 6 ชุมชน ประกอบด้วย

1. ชุมชนวังคู หมู่ที่ 8 ตำบลเมืองปัก

2. ชุมชนวังหมี หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองปัก

3. ชุมชนวังใหม่ หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองปัก

4. ชุมชนตลาดเก่า หมู่ที่ 11 ตำบลเมืองปัก

5. ชุมชนชัยมงคล หมู่ที่ 14 ตำบลเมืองปัก

6. ชุมชนหนองโสน หมู่ที่ 15 ตำบลเมืองปัก

3.ประชากร

เทศบาลเมืองเมืองปัก มีประชากรทั้งสิ้น 13,530 คน มีจำนวนครัวเรือน 7,074 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 1,090.24 คน/ตารางกิโลเมตร (สถิติ:ที่มา ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองเมืองปัก ณ เดือนกรกฎาคม 2565) ประชากรในเขตเทศบาลส่วนใหญ่เป็นเชื้อชาติไทย นับถือศาสนาพุทธ

ตารางแสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก

พ.ศ.	จำนวนประชากร (คน)			จำนวน หลังคาเรือน	ความหนาแน่น (คน/ตร.กม)
	ชาย	หญิง	รวม		
2563	6,386	7,254	13,640	6,931	
2564	6,378	7,249	13,627	6,963	1,098.06
2565	6,344	7,186	13,530	7,074	1,090.24

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองเมืองปัก ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2565

4.สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

เทศบาลเมืองเมืองปึกมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลฯ จำนวน 1 แห่ง เพื่อเปิดให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเพื่อให้เกิดการศึกษาและเตรียมความพร้อมแก่เด็กก่อนเข้าสู่ระบบการศึกษาภาคบังคับ นอกจากนี้ ในเขตเทศบาลจะมีสถานศึกษาที่ให้บริการด้านการศึกษแก่ประชาชนในพื้นที่ทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

(1) สถานศึกษาภาคเอกชน จำนวน 3 แห่ง

- โรงเรียนอนุศาสนวิทยา
- โรงเรียนมารีย์ธัญชัย
- โรงเรียนสายมิตรปักษ์ชัย

(2) สถานศึกษาภาครัฐ จำนวน 3 แห่ง

- โรงเรียนปักษ์ชัยชุมพะวันวิทยาคาร
- โรงเรียนบ้านเมืองปึกสามัคคี
- โรงเรียนปักษ์ชัยประชานิรมิต

(3) สถานศึกษาของกรมการศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง

4.2 การสาธารณสุข

ในเขตเทศบาลเมืองเมืองปึก มีสถานบริการที่ให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียง จำนวน 3 แห่ง คือ (1) ศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน ใกล้ใจ เทศบาลเมืองเมืองปึก (2) โรงพยาบาลปักษ์ชัย ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลขนาด 90 เตียง ปัจจุบันได้ปรับปรุงสถานที่และขยายการให้บริการเพื่อสามารถรองรับผู้ป่วยหรือผู้บริการที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นและ (3) สำนักงานสาธารณสุขประจำอำเภอ นอกจากนี้ยังมีคลินิกเอกชนอีกหลายแห่งที่ให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตเทศบาล

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง เทศบาลเมืองเมืองปึก มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียงรวมทั้งกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำเลที่ตั้งของเทศบาลเมืองเมืองปึกนับได้ว่าเป็นประตูสู่ภาคตะวันออกสามารถสัญจรไปมาได้โดยสะดวก โดยทางรถยนต์ คือทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 304 เส้นเดิมและเส้นใหม่ ซึ่งถนนทั้ง 2 สายจะเชื่อมกับเส้นทางต่าง ๆ ในอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง ทำให้การเดินทางโดยทางรถยนต์ได้รับความสะดวก

ถนนในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก

ถนนสายหลัก ที่ใช้เป็นเส้นทางคมนาคมและสัญจรไปมาภายในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก คือ ถนนสีปรี (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 304 เส้นเดิม) ถนนศรีพลรัตน์ ถนนเทพธงชัยและถนนนิवासดำเนิน ถนนที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล ประกอบไปด้วย ถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง ถนนหินคลุก ถนนลูกรัง และมีถนนบางสายที่กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาปรับปรุงให้มีสภาพที่ดีขึ้น

5.2 การไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก การให้บริการด้านไฟฟ้า อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปักธงชัย เทศบาลเมืองเมืองปักได้ดำเนินการเพื่อให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันเทศบาลมีไฟฟ้าสาธารณะติดตั้งบนถนนสายต่าง ๆ ทุกชุมชนในเขตเทศบาลเพื่อให้การบริการครอบคลุมทั่วถึง

5.3 การประปา ในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก การให้บริการน้ำประปาอยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอปักธงชัย ปัจจุบันการให้บริการด้านน้ำประปาในเขตเทศบาลยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ ซึ่งเทศบาลได้ประสานงานกับการประปาส่วนภูมิภาคเพื่อขยายการให้บริการเพิ่มเติม โดยเฉพาะในชุมชนรอบนอกและมีการขยายขนาดท่อเมนประปาเพื่อให้การบริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น

5.4 การสื่อสารและโทรคมนาคม การสื่อสารและโทรคมนาคมในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และองค์การโทรศัพท์ ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานมีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

5.5 การจราจร เทศบาลเมืองเมืองปักมีถนนที่เป็นเส้นทางคมนาคมสายหลักของเทศบาลสี่สาย คือ ถนนสีปรี ถนนเทพธงชัย ถนนนิवासดำเนินและถนนศรีพลรัตน์ ระบบการจราจรโดยทั่วไปจะคับคั่งในย่านธุรกิจและจุดแยก ซึ่งเชื่อมต่อกับถนนในชุมชนต่าง ๆ และติดขัดบางช่วง คือ เข้าและเย็น ซึ่งเป็นช่วงที่เริ่มค้าขายในตลาดสดและเวลาของราชการและโรงเรียน บริเวณที่มีการจราจรหนาแน่นและคับคั่งที่สุด คือ บริเวณถนนศรีพลรัตน์และถนนเทพธงชัย ทั้งนี้ เพราะถนนทั้งสองสายตัดผ่านตลาดสดของเทศบาลและเป็นที่ตั้งของอาคารร้านค้าต่าง ประกอบกับสภาพถนนปัจจุบันคับแคบเนื่องจากก่อสร้างตามสภาพถนนเดิมไม่สามารถขยายได้ เนื่องจากมีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นและถนนศรีพลรัตน์ยังเป็นเส้นทางผ่านของรถโดยสารประจำทางต่างๆ ซึ่งดำเนินการโดยเอกชนและเป็นที่ตั้งของที่พักรถโดยสารจึงทำให้มีการจราจรคับคั่งตลอดทั้งวัน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาลส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย เกษตรกรรม และรับจ้าง โดยเฉพาะ ประชาชนที่อาศัยในชุมชนรอบนอกของเทศบาลพื้นที่การเกษตรส่วนมากจะอยู่นอกเขตเทศบาล และเป็นลักษณะการเกษตรที่ใช้พื้นที่ขนาดใหญ่ เช่น ปลูกอ้อย ข้าว มะพร้าวกล้วย มะม่วง หม่อนพืชผักและผลไม้อื่น ๆ

6.2 การบริการ

สำหรับประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนในย่านชุมชนซึ่งเป็นศูนย์กลางธุรกิจและร้านค้า ประชากรจะประกอบอาชีพค้าขายและการพาณิชย์ ซึ่งโครงสร้างทางเศรษฐกิจในเขตเทศบาลประกอบไปด้วย การเกษตร การพาณิชย์และการค้า การอุตสาหกรรม การบริการ เป็นต้น

6.3 การท่องเที่ยว ปัจจุบันในเขตเทศบาลเมืองเมืองปึกมีสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นแหล่งรวมผลิตภัณฑ์ผ้าทอ มีอาคารร้านค้าที่เปิดจำหน่ายแก่ประชาชนทั่วไปและนักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลถือว่าเป็นศูนย์กลางการทอและจำหน่ายผ้าไหมที่ใหญ่และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว และมีสวนสาธารณะขนาดใหญ่ในพื้นที่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวและนันทนาการ นอกจากนี้ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญส่วนใหญ่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล เช่น วัดหน้าพระธาตุ เชื่อนลำพระเพลิง เป็นต้น ในเขตเทศบาลฯ จะมีการแนะนำนักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชมกิจการการทอผ้าไหมในชุมชนบ้านธงชัย ซึ่งเป็นชุมชนที่มีการสืบสานการทอผ้ามาช้านานและเป็นการทอในลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ประจำถิ่นที่ขึ้นชื่อ เช่น ผ้าหางกระรอกและยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนของการเตรียมวัตถุดิบและการทอผ้า ทำให้กระบวนการผลิตสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในขั้นตอนการสาวไหมและการเตรียมเส้นไหมซึ่งแสดงถึงภูมิปัญญาของท้องถิ่นที่ควรส่งเสริมและเผยแพร่แก่สาธารณชน

6.4 การอุตสาหกรรม การประกอบอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลส่วนมากเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในครัวเรือน อุตสาหกรรมที่ประกอบการในเขตเทศบาล ได้แก่ บริษัทอุตสาหกรรมไหมไทย จำกัด นอกจากนี้ยังมีสถานประกอบการอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมากที่ประกอบการอยู่ในเขตเทศบาล

6.5 การพาณิชย์กรรม/และกลุ่มอาชีพ การพาณิชย์กรรมและกลุ่มอาชีพในเขตเทศบาลส่วนมากเป็นธุรกิจพาณิชย์เพื่อการซื้อขายแลกเปลี่ยน ซึ่งอาคารร้านค้าตั้งอยู่บริเวณถนนศรีพลรัตน์ ถนนเทพธงชัย และกระจายอยู่ทั่วไปตามถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 304 เส้นเดิม (สีบศิริ) และเส้นใหม่ (นครราชสีมา – กบินทร์บุรี) สินค้าที่จำหน่าย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์จากการทอผ้าต่าง ๆ เช่น ผ้าไหม ผ้าฝ้าย เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ก่อสร้าง เพอร์นิเจอร์ สินค้าการเกษตร อาหารและสินค้าอุปโภคบริโภคต่างๆ อาชีพที่สร้างรายได้แก่ประชากรที่สำคัญ คือ การรับจ้างทอผ้าไหมในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล นอกจากนี้ยังมีสถานประกอบการประเภททอและย้อมผ้า ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมอีกจำนวนมาก กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปตามบ้านเรือนและย่านชุมชนของเทศบาล

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธและในเขตเทศบาลมีศาสนสถานเพื่อใช้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา จำนวน 8 แห่ง ดังนี้

(1) วัด จำนวน 5 แห่ง

- วัดฉัตรมงคล
- วัดโนนขุนชัย
- วัดกลางปักธงชัย
- วัดโพธิ์เมืองปัก
- วัดอัมพวัน (จะโปะ)

(2) ศาลเจ้า จำนวน 2 แห่ง

- มูลนิธิเทียนหงส์ปักธงชัย
- สถานธรรมชั้นซี

(3) อื่น ๆ (โรงเจ) จำนวน 1 แห่ง

7.2 ประเพณีและงานประจำปี เนื่องจากประชากรในเขตเทศบาลมีทั้งประชากรที่เป็นคนพื้นเมืองและประชากรที่อพยพโยกย้ายมาจากที่อื่น ดังนั้น ลักษณะสังคม ศิลปะวัฒนธรรมและประเพณีต่างๆ ของประชากรในเขตเทศบาลจึงเป็นในลักษณะที่หลากหลายและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละชุมชน

แม้จะแตกต่างกันในด้านศิลปวัฒนธรรมและภาษาถิ่นที่หลากหลาย แต่วิถีชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่มักยังยึดถือขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและศิลปวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เช่น การทอผ้า งานประเพณีสงกรานต์ งานประเพณีส่งเดือนห้า งานประเพณีลอยกระทง

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำในเขตเทศบาลเมืองเมืองปัก เป็นแหล่งน้ำที่มาจากคลองธรรมชาติซึ่งต้นน้ำมาจาก อ่างเก็บน้ำลำพระเพลิง อ่างเก็บน้ำลำลำลาย ได้แก่ คลองลำตะกุด ลำลำลายและลำซอ ซึ่งเป็นแหล่งน้ำที่ไหลผ่านเขตเทศบาลแต่คุณภาพของน้ำไม่เหมาะสำหรับการอุปโภคบริโภค เนื่องจากการปล่อยน้ำเสียที่เกิดจากการย่อยไหมให้ไหลลงสู่ลำคลองธรรมชาติก่อให้เกิดมลภาวะทางน้ำ ประชาชนในเขตเทศบาลจะบริโภคน้ำประปาซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการโดยการสนับสนุนงบประมาณของเทศบาลเมืองเมืองปักและการอุดหนุนงบประมาณจากรัฐบาล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองเมืองปัก จำนวน 16 ชุมชน จำนวนประชากร 13,530 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองเมืองปัก ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 389 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณและกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (13,530 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกชุมชน จำนวน 10 ชุมชน จากทั้งหมด 16 ชุมชน สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละชุมชน โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองเมืองปัก ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองเมืองปัก

ชื่อชุมชน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 ชุมชนเมืองปัก 1	40
หมู่ที่ 2 ชุมชนธงชัย	40
หมู่ที่ 3 ชุมชนวังหมี่	40
หมู่ที่ 8 ชุมชนวังคู	40
หมู่ที่ 10 ชุมชนโนนตูม 2	40
หมู่ที่ 11 ชุมชนตลาดเก่า	40
หมู่ที่ 12 ชุมชนบ่อปลา	40
หมู่ที่ 14 ชุมชนชัยมงคล	40
หมู่ที่ 15 ชุมชนหนองโสน	40
หมู่ที่ 14 ชุมชนฉัตรมงคล	40
รวม	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ นั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก จำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก จากงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และ เพศชาย ร้อยละ 46.7 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 58.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.0 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพค้าขาย มากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

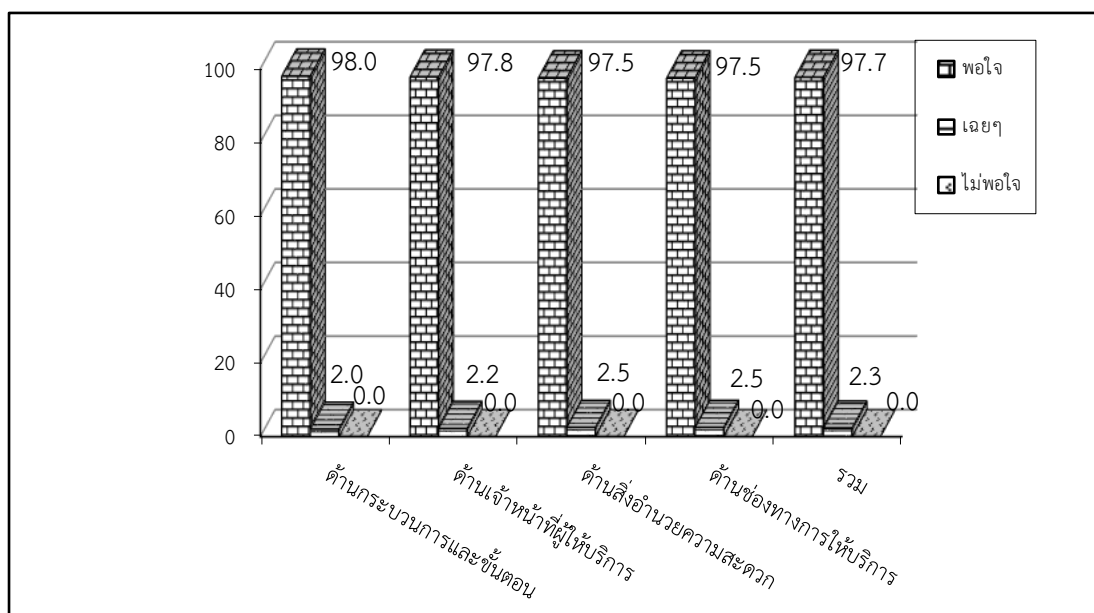
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	187	46.7
	หญิง	213	53.3
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	4	1.0
	18-30 ปี	13	3.3
	31-45 ปี	120	30.0
	46-60 ปี	233	58.2
	61 ปีขึ้นไป	30	7.5
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	46	11.5
	ประถมศึกษา	188	47.0
	มัธยมศึกษา	92	23.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	39	9.7
	ปริญญาตรี	35	8.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	3.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	29	7.3
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	38	9.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	97	24.3
	นักเรียน/นักศึกษา	12	3.0
	รับจ้างทั่วไป	84	21.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	35	8.7
	เกษตรกร	80	20.0
	ว่างงาน	10	2.5
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้ บริการ	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	120	30.0
	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	120	30.0
	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	80	20.0
	งานด้านสาธารณสุข	80	20.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปักโดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	392	98.0	8	2.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	391	97.8	9	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	390	97.5	10	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	390	97.5	10	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	391	97.7	9	2.3	0	0.0



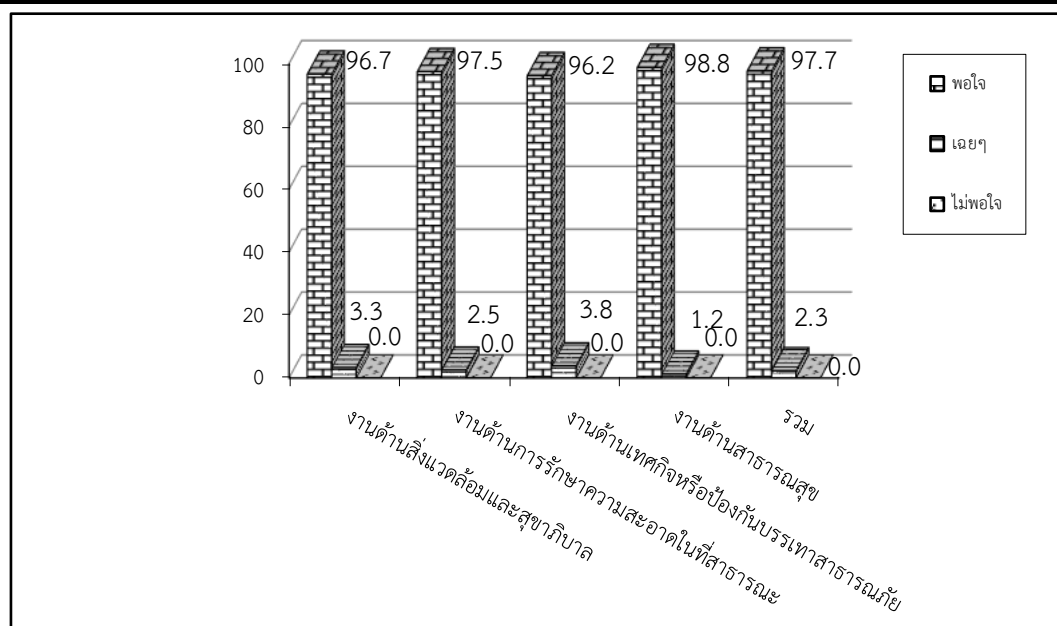
แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก

โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
จำแนกตามงานที่มารับบริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	118	98.3	10	2	1.7	0	0.0
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	117	97.5	10	3	2.5	0	0.0
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	77	96.2	10	3	3.8	0	0.0
งานด้านสาธารณสุข	79	98.8	10	1	1.2	0	0.0
รวม	391	97.7	10	9	2.3	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
จำแนกตามงานที่มารับบริการ

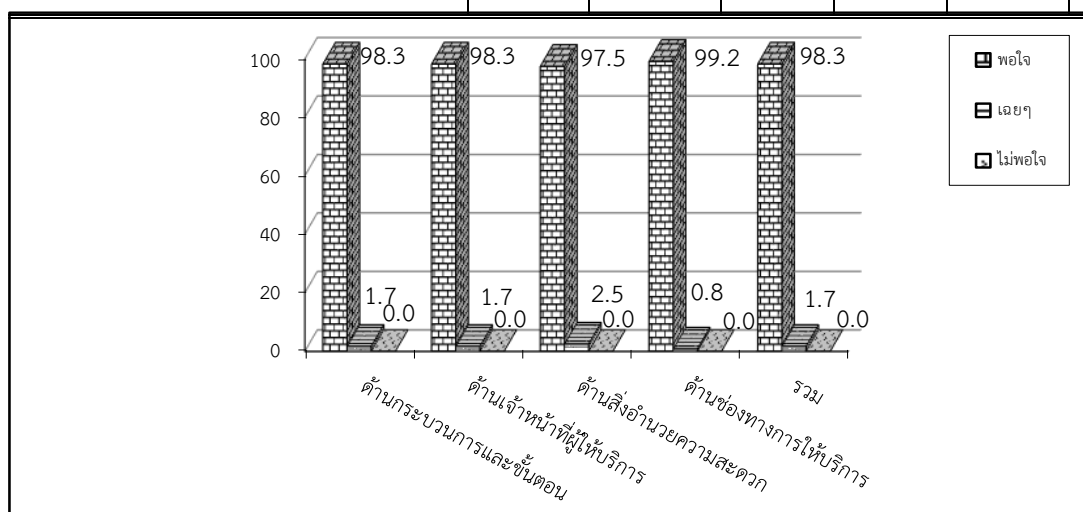
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมือ่งปึก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมือ่งปึก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการและความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ

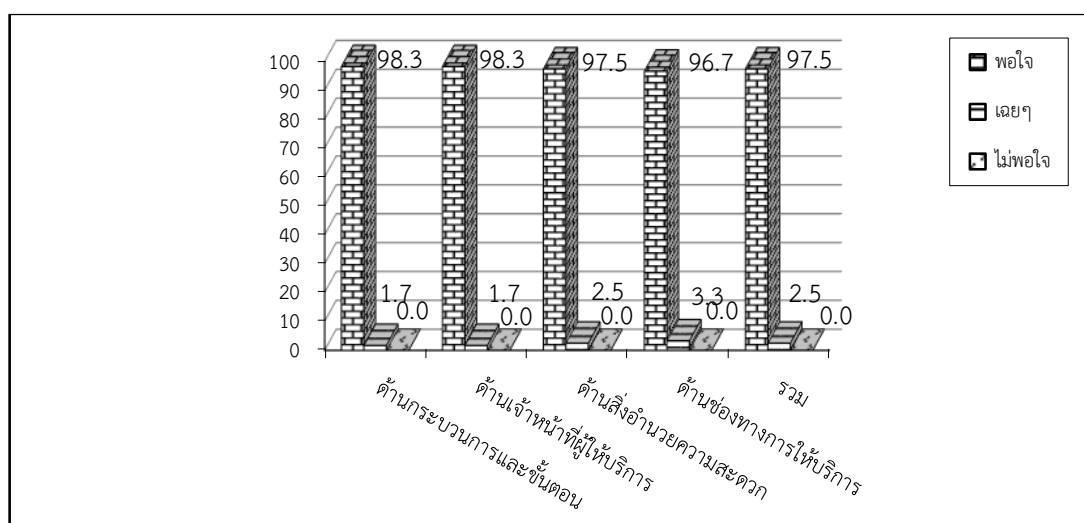
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	117	97.5	3	2.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	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	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	119	99.2	1	0.8	0	0.0

3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งแวดล้อม

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะอาดในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปักด่าน ช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียด ดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ

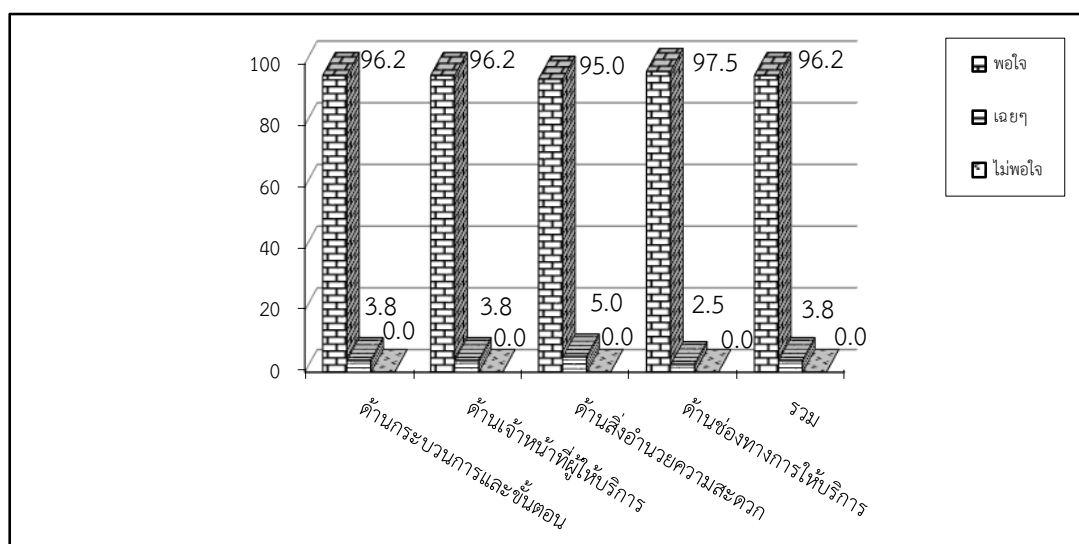
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	113	94.2	7	5.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

3.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	75	93.8	5	6.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการและป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	76	95.0	4	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อ ช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการและคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ

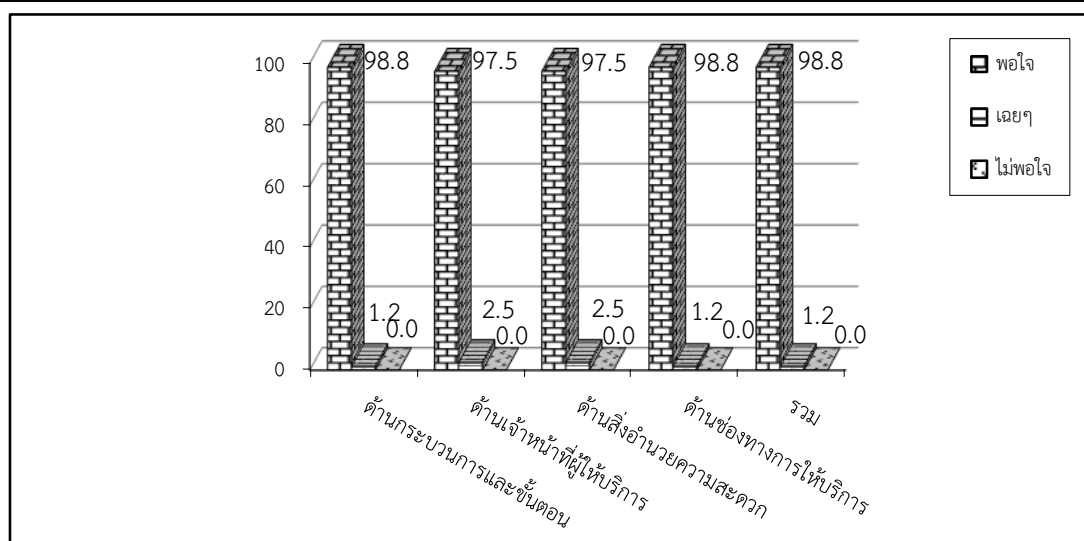
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	79	98.8	1	1.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.8	1	1.2	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.8 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.8	1	1.2	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการ แต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.8 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ของเทศบาลเมืองเมืองปัก 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	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	79	98.8	1	1.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และมีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	79	98.8	1	1.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.8	1	1.2	0	0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลเมืองเมืองปัก ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรมีการสำรวจบ่อเกรอะตามครัวเรือนในช่วงฤดูฝน เพื่อป้องกันความสะอาดเพื่อสุขอนามัยที่ดี เพิ่มจำนวนวันในการเก็บขยะ และมีมาตรการการกำจัดขยะดูแลสิ่งแวดล้อมที่เข้มงวด

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด เนื่องจากชุมชนขยายตัวเพิ่มขึ้น ดูแลการตัดกิ่งไม้ในพื้นที่สาธารณะเพื่อความสวยงาม และป้องกันอันตรายจากกิ่งไม้หัก

4.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีมาตรการเชิงรุกในการช่วยเหลือสถานการณ์การจัดการน้ำท่วม การเตรียมความพร้อมรับมือ

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรผลิตสื่อต่างๆในการรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคและสุขภาพที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น โรคติดต่อมาโดยแมลง (ยุงลาย) อุบัติเหตุ (จราจร จมน้ำ พลัดตกหกล้ม อุบัติเหตุในเด็ก)

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองเมืองปัก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา จำนวน 10 ชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก ระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก จากงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 และ เพศชาย ร้อยละ 46.7 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 23.0 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพค้าขาย มากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.5

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปักจำแนกตามงานที่ให้บริการ

3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสม ในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และความเร็ว ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการและป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการและคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองเมืองปัก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนและ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.8 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการ แต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.8 และความสุภาพ ภิรมยารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองเมืองปัก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และมีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลเมืองเมืองปัก ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรมีการสำรวจบ่อเกรอะตามครัวเรือนในช่วงฤดูฝน เพื่อป้องกันความสะอาดเพื่อสุขอนามัยที่ดี เพิ่มจำนวนวันในการเก็บขยะ และมีมาตรการการกำจัดขยะดูแลสิ่งแวดล้อมที่เข้มงวด

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด เนื่องจากชุมชนขยายตัวเพิ่มขึ้น ดูแลการตัดกิ่งไม้ในพื้นที่สาธารณะเพื่อความสวยงาม และป้องกันอันตรายจากกิ่งไม้หัก

4.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีมาตรการเชิงรุกในการช่วยเหลือสถานการณ์การจัดการน้ำท่วม การเตรียมความพร้อมรับมือ

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรผลิตสื่อต่างๆในการณรงค์ป้องกันควบคุมโรคและสุขภาพที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น โรคติดต่อมาโดยแมลง (ยุงลาย) อุบัติเหตุ (จราจร จมน้ำ พลัดตก หกล้ม อุบัติเหตุในเด็ก)

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เทศบาลเมืองเมืองปัก. (2565). ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัด
นครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2564). การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัด
นครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2563). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
เมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองปัก
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|------------------|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ | 1. ☐ ชาย | 2. ☐ หญิง |
| 2. อายุ | 1. ☐ ต่ำกว่า 18 ปี | 2. ☐ 18-30 ปี |
| | 3. ☐ 31-45 ปี | 4. ☐ 46-60 ปี |
| | 5. ☐ 61 ปีขึ้นไป | |
| 3. ระดับการศึกษา | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> 1. ☐ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน
 3. ☐ มัธยมศึกษา
 5. ☐ ปริญญาตรี </div> <div style="width: 48%;"> 2. ☐ ประถมศึกษา
 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี </div> </div> | |
| 4. อาชีพ | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> 1. ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
 5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา
 7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 9. ☐ ว่างาน </div> <div style="width: 48%;"> 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 4. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ
 6. ☐ รับจ้างทั่วไป
 8. ☐ เกษตรกร
 10. ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... </div> </div> | |
| | 5. ส่วนงานที่มารับบริการ | |
| | 1. ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | |
| | 2. ☐ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | |
| | 3. ☐ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | |
| | 4. ☐ งานด้านสาธารณสุข | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😡
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

