



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



ดำเนินการโดย
วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน ๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ 1) งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากรในการวิจัยเชิงสำรวจ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 8,721 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด ($\bar{x} = 4.79$) รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x} = 4.78$) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x} = 4.77$) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 4.76$)

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 94.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คำนำ

การวิจัยเชิงสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างวิทยาลัยนครราชสีมา กับ เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ 1) งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือและอนุเคราะห์ของ นายกเทศมนตรี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหาร และบุคลากร ของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน ขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
วิทยาลัยนครราชสีมา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 78 บัญญัติไว้ว่าความว่า รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น (ราชกิจจานุเบกษา. 2560 : 17) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้กำหนดการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งระบบสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น และพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการรวมถึงจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (พชมณฑล ฤทธิชัย. 2558 : 1)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือ ลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น ประกอบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่กระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงการบริการภาครัฐไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมในระดับสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชน โดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นี้ถือ

เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิตินี้ จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงานหรือ

ผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายโดยทั่วไป คือการดูแลและจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการสาธารณะในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะและมีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มมากขึ้น โดยมีสาระสำคัญ คือ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน การบริการสาธารณะ จึงเป็นภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เพื่อให้มีผลบังคับให้รัฐต้องจัดบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน การบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ จะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลสู่ท้องถิ่นเรียกว่า องค์กรปกครองท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงสามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายกำหนด นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลมาจากหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 รัฐบาลแต่ละสมัยต่างเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนถึงปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพ.ศ. 2550 ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น คือ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป โดยความหมายของ “ส่วนราชการ” ตามมาตรา 4 ที่บัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา เป็นส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ.2551 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ตั้งอยู่ที่เลขที่ 222 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ตำบลด่านขุนทด เป็น 1 ใน 5 ตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2564 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด จึงต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระรับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ วิทยาลัยนครราชสีมาซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่มีศักยภาพด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น ได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ให้เป็นหน่วยงานกลางดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการในรูปแบบการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด จำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ 1) งานด้านบริหารทั่วไป

สำนักปลัด 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มากยิ่งขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด
- 2.2 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านสาธารณสุข
- 2.3 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.4 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 8,778 คน (เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด , 2564) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 ถึง เดือนมิถุนายน 2564

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
2. ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
3. ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้กับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

เทศบาล หมายถึง เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในปี 2563

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ที่สะดวกแก่การให้บริการ มีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงเรื่องอื่นๆ เพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	ขนาดของประชากร
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลาง
ข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล
ตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 383 คน แสดงดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	167	43.60
1.2 หญิง	216	56.40
รวม	383	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	48	12.53
2.2 20 ถึง 45 ปี	129	33.68
2.3 46 ถึง 60 ปี	132	34.47
2.4 61 ปี ขึ้นไป	74	19.32
รวม	383	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ไม่ได้เรียน	21	5.48
3.2 ประถมศึกษา	122	31.85
3.3 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	101	26.38
3.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	85	22.19
3.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	54	14.10
รวม	383	100.00
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกรรม	159	41.52
4.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท	87	22.71
4.3 ประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว	137	35.77
รวม	383	100.00
5. ช่องทางรับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก เทศบาล		
5.1 เอกสารหรือสิ่งพิมพ์	49	12.79
5.2 เว็บไซต์ของ เทศบาล	45	11.75
5.3 การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์	121	31.60
5.4 ผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก เทศบาล	168	43.86
รวม	383	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน (ร้อยละ 56.40) รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 167 คน (ร้อยละ 43.60) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 132 คน (ร้อยละ 34.47) รองลงมาอายุ 20 ถึง 45 ปีจำนวน 129 คน (ร้อยละ 33.68) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน 122 คน (ร้อยละ 31.85) รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 101 คน (ร้อยละ 26.38) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 159 คน (ร้อยละ 41.52)

รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ อาชีพส่วนตัว จำนวน 137 คน (ร้อยละ 35.77) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก เทศบาล ผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก เทศบาล จำนวน 168 คน (ร้อยละ 43.86) รองลงมารับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก เทศบาล การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 121 คน (ร้อยละ 31.60)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผล

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลดังนี้

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน (ร้อยละ 56.40) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน (ร้อยละ 43.60) ส่วนใหญ่อายุ 46 ถึง 60 ปี จำนวน 132 คน (ร้อยละ 34.47) รองลงมาอายุ 20 ถึง 45 ปีจำนวน 129 คน (ร้อยละ 33.68) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 122 คน (ร้อยละ 31.85) รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 101 คน (ร้อยละ 26.38) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 159 คน (ร้อยละ 41.52) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ อาชีพส่วนตัว จำนวน 137 คน (ร้อยละ 35.77) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก เทศบาลผ่านทางผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก เทศบาล จำนวน 168 คน (ร้อยละ 43.86) รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจาก เทศบาล การปิดประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 121 คน (ร้อยละ 31.60)

2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียดในภาพรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด ($\bar{x} = 4.79$) รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x} = 4.78$) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x} = 4.77$) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 4.76$) ตามลำดับ เมื่อจำแนกรายด้าน ดังนี้

2.1 งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด ของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.78$) ตามลำดับ

2.2 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.77$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.76$) ตามลำดับ

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.76$) ตามลำดับ

2.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.79$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.77$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.74$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.73$) ตามลำดับ

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ

95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้
 งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านพัฒนา
 ชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านสาธารณสุข
 อยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย อยู่
 ในระดับร้อยละ 94.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด
 อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. งานด้านบริหารทั่วไป สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ควรจัดหาอุปกรณ์
 เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น
2. งานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการ
 ให้บริการที่มีคุณภาพและทันสมัยให้มากยิ่งขึ้น
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ควรจัดสถานที่ให้
 ง่ายต่อการเข้าใช้บริการ และการให้บริการหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มีคุณภาพ และ
 เพียงพอต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น
4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองบัวตะเกียด ควรจัดให้มีสิ่ง
 อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น