

ส่วนที่ ๑

ความเป็นมาและระเบียบวิธีวิจัย

เทศบาลตำบลดอนตรอ ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๓ ตำบลดอนตรอ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ระยะทางประมาณ ๒.๕ กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นระยะทางประมาณ ๓๐ กิโลเมตร

เขตการปกครองครอบคลุมพื้นที่ตำบล ดอนตรอทั้งตำบล ตั้งแต่หมู่ที่ ๑ ถึงหมู่ที่ ๕ มีเนื้อที่ประมาณ ๒๐.๖๔ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๒,๙๐๐ ไร่ โดยมีเขตการปกครองติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลท่าเรือ อำเภอเมือง ตำบลชะเมา อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลเชียรเขา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ เขตตำบลชะเมา อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลเชียรเขา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลสวนหลวง ตำบลทางพูน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตำบลดอนตรอแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๕ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน
๑.	บ้านชะเมา –สำทำ	เชาวลิตร์ สุขเกื้อ (กำนัน)
๒.	บ้านประดู่โพรง	นายนพดล ขนานคล้าย
๓.	บ้านดอนตรอ	นายสุพจน์ สุขเกื้อ
๔.	บ้านทุ่งคา	นางสมศรี ดวงสุวรรณ
๕.	บ้านยางยวน	นายสมโภชน์ หยูทอง

มีประชากรประชากรทั้งสิ้น ๕ ,๖๓๕ คน แยกเป็น ชาย ๒ ,๗๘๓ คน หญิง ๒ ,๘๕๒ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๒๗๓ คน/ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด ๑,๖๙๗ ครัวเรือน (ที่มา :สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, อำเภอเฉลิมพระเกียรติ : กรกฎาคม ๒๕๖๒)

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้จัดทำโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบล ดอนตรอ ซึ่งวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินผลนั้นได้ยึดหลักการทางวิชาการ และอาศัยเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด และวิธีการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นโดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งนี้คณะผู้ประเมินได้ออกแบบสอบถามโดยเพิ่มรายละเอียดต่าง ๆ เข้าไปในแต่ละด้าน หลังจากนั้นได้ให้เทศบาลตำบลดอนตรอในฐานะเจ้าของผลงานได้พิจารณาความเหมาะสมเพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้นนอกจากนี้ผู้ประเมินยังได้ขอให้ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามช่วยระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นจากการไปขอรับบริการตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานในด้านต่างๆทั้ง ๔ ด้านดังกล่าวข้างต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล ดอนตรอตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
๒. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณา เพื่อปรับปรุงการให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบล ดอนตรอ

ความสำคัญของการวิจัย

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนตรอ
๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาล ตำบล ดอนตรอ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนตรอ เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือประชากรในหมู่บ้านต่างๆที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ดอนตรอ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนตรอ ในครั้งนี้ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัย และอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยมาเป็นกรอบในการวัดซึ่งได้มีการกำหนดไว้ ๔ ด้านคือ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่เทศบาลตำบล ดอนตรอได้กำหนดไว้คือ เพื่อศึกษา และประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนตรอ และเพื่อให้เห็นถึงภาพการดำเนินการวิจัย คณะผู้ประเมินจึงได้กำหนดระเบียบ และขั้นตอนของการวิจัยดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

สำหรับจำนวนแบบสำรวจหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้นคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้รูปแบบการสุ่มอย่างง่ายแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งสุ่มจากงานบริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล ดอนตรอ ดังนี้ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๒๐ กลุ่มตัวอย่าง , งานการศึกษา จำนวน ๒๕ กลุ่มตัวอย่าง , งานรายได้/จัดเก็บภาษี จำนวน ๒ ๕ กลุ่มตัวอย่าง , งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๑๐ กลุ่มตัวอย่าง , งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑๐ กลุ่มตัวอย่าง และงานสาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๐ กลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยนี้คณะผู้ประเมินได้ทำการแบ่งข้อมูลในการวิจัยออกเป็น ๒ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนตรอ

ส่วนที่ ๒ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบล ดอนตรอ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตรอ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลดอนตรอเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริงซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ที่ได้มาขอรับบริการในงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล ดอนตรอในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม ๒๕๖๑)

การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนตรอ นั้น คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลดอนตรอ ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับเทศบาลตำบล ดอนตรอ ภายใต้หลักการทางวิชาการ และอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด ในการกำหนดส่วนงานที่จะทำการประเมินนั้นทางผู้ประเมินได้ขอให้เทศบาลตำบล ดอนตรอ เป็นผู้กำหนดร่วมกับทีมงานประเมินว่าจะให้ทำการประเมินในส่วนงานใดบ้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้ประเมินได้เพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านนอกจากนี้ผู้ประเมินยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้ประสบพบเห็นจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงานตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง ๔ ด้านด้วยเช่นกัน

การสร้างเครื่องมือในการประเมิน

ในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้ประเมินได้วางแผนการดำเนินการโดยศึกษาเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาใช้ในการประเมินผลในครั้งนี้โดยใช้เกณฑ์การสอบถามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

ทางผู้ประเมินได้กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบลิเคิร์ตซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับเพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พอใจมากที่สุด , พอใจมาก , พอใจ , พอใจน้อย และ พอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน ๔ หมายถึง พอใจมาก

คะแนน ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าวได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน} \times \text{จำนวนข้อคำถาม}}$$

แปลความตามเกณฑ์ดังนี้

ช่วงคะแนน ๐.๐๐ – ๑.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ช่วงคะแนน ๑.๐๑ – ๒.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ช่วงคะแนน ๒.๐๑ – ๓.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน ๓.๐๑ – ๔.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ช่วงคะแนน ๔.๐๑ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การประเมินผล

ในส่วนการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตรอนั้น ผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพในการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินดังกล่าวคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านแล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{ผลรวมของคะแนนเต็มทั้งหมด}} \times ๑๐๐$$

คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๐ เท่ากับ คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๕๐

คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๑ เท่ากับ คะแนนร้อยละ ๕๐.๐๐ – ๕๕

คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๒ เท่ากับ คะแนนร้อยละ ๕๕.๐๑ – ๖๐

คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๓ เท่ากับ คะแนนร้อยละ ๖๐.๐๑ – ๖๕

คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๔ เท่ากับ คะแนนร้อยละ ๖๕.๐๑ – ๗๐

คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๕ เท่ากับ คะแนนร้อยละ ๗๐.๐๑ – ๗๕

คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๖ เท่ากับ คะแนนร้อยละ ๗๕.๐๑ – ๘๐

คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๗ เท่ากับ คะแนนร้อยละ ๘๐.๐๑ - ๘๕
คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๘ เท่ากับ คะแนน ร้อยละ ๘๕.๐๑ - ๙๐
คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๙ เท่ากับ คะแนนร้อยละ ๙๐.๐๑ - ๙๕
คุณภาพของการให้บริการ ระดับ ๑๐ เท่ากับ คะแนนตั้งแต่ร้อยละ ๙๕.๐๑ ขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลดอนตรอปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลของเทศบาลตำบลดอนตรอ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๔	๔๔.๐
หญิง	๕๖	๕๖.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐

ตารางที่ ๒ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑๘ - ๒๕ ปี	๕	๕.๐
๒๖ - ๔๐ ปี	๓๔	๓๔.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๖	๑๖.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐ รองลงมาอายุ ๒๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐ , อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐ และอายุ ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๑	๒๑.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖	๑๖.๐
มัธยมศึกษาปลาย หรือเทียบเท่า	๑๔	๑๔.๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๒	๒๒.๐
ปริญญาตรี	๒๖	๒๖.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ รองลงมาที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ

๒๒.๐, ระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐, ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐, ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรกรรม	๕๗	๕๗.๐
รับจ้างทั่วไป	๑๐	๑๐.๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๕.๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๒	๑๒.๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๑๔.๐
อื่น ๆ	๒	๒.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐ รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐, อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐, อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ และอาชีพ อื่น ๆ (แม่บ้าน) จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตาราง ๕ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	X	SD.	แปลผล
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๓	มากที่สุด
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๕๒	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๕	๔.๕๕	มากที่สุด
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๓๗	๐.๕๒	มากที่สุด
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๕๐	๐.๕๓	มากที่สุด
รวม	๔.๕๑	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตาราง ๕ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนตรอในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการ และขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ ๔.๕๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการประชาชนมีความพอใจในระดับมากที่สุด และมีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒) รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕) และรองลงมาสุดท้าย คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒) ตามลำดับ

ตาราง ๖ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตรอด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	X	SD	แปลผล
๑. บุคลิกท่วงท่าวาจาและการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๔.๔๙	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ราชการ	๔.๔๗	๐.๕๒	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๑	มากที่สุด
๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน	๔.๓๘	๐.๕๕	มากที่สุด
๕. ความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและการตอบข้อซักถาม	๔.๔๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	๔.๖๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เช่นการให้คำแนะนำหรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	มากที่สุด
รวม	๔.๕๒	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตาราง ๖ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนตรอด ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ **๔.๕๒** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพอใจในระดับมากที่สุดประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘) รองลงมา คือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เช่นการให้คำแนะนำหรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖) และรองลงมาสุดท้าย คือ ความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖)ตามลำดับ

ตาราง ๗ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตรอด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	X	SD	แปลผล
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	๔.๕๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการเช่นโทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	๔.๖๒	๐.๕๒	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	๔.๔๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	๔.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด
รวม	๔.๕๖	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตาราง ๗ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนตรอด ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ **๔.๕๖** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นของการประเมินด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก

คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐) และรองลงมาสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗) ตามลำดับ

ตาราง ๘ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตรอด้วด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	X	SD	แปลผล
๑. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการพร้อมป้ายอธิบาย	๔.๔๙	๐.๕๓	มากที่สุด
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	๔.๔๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	๔.๔๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่นที่จอดรถห้องน้ำที่นั้งขณะรอรับบริการฯลฯ	๔.๕๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๗. การจัดภูมิทัศน์สะอาดงามตา	๔.๓๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	๔.๓๘	๐.๔๙	มากที่สุด
รวม	๔.๔๗	๐.๕๑	มากที่สุด

จากตาราง ๘ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล ตำบลดอนตรอด้วในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ **๔.๔๗** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่นที่จอดรถห้องน้ำที่นั้งขณะรอรับบริการฯลฯ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖) รองลงมา คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕) และรองลงมาสุดท้าย คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔) ตามลำดับ

๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการกิจหลักต่างๆ

ตาราง ๙ : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตรอด้ว

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๒๕	๒๒.๕๖	๙๐.๒๔	๙
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๓๖.๑๓	๙๐.๓๒	๙
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ	๒๐	๑๘.๒๒	๙๑.๑๑	๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๐	๓๕.๗๔	๘๙.๓๖	๘
รวม	๑๒๕	๑๑๒.๖๕	๙๐.๑๒	๙

จากตาราง ๙ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตรอในภาพรวมพบว่า เทศบาลตำบลดอนตรอมีค่าระดับคุณภาพในระดับ ๙ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือได้รับค่าคะแนนเท่ากับ ๑๑๒.๖๕ จากคะแนนเต็ม ๑๒๕ คะแนนหรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๒ ของคะแนนเต็มโดยเกือบทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ ๙ มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ระดับ ๘

๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนตรอ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนตรอ และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตรอ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกันโดยมีผลการศึกษา ดังนี้

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนตรอ อยู่ในระดับ ๙ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้รับคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๒ โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลดอนตรอ มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๙ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนตรอ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๙ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๒ โดยประชาชนมีประเด็นที่มีความพอใจสูงที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน(ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘)

ด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนตรอ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ๙ โดยมีคะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลดอนตรอ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๘ โดยมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ , ห้องน้ำที่นั้งขณะรอรับบริการ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนตรอ ในทั้ง ๔ ด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้นเทศบาลตำบลดอนตรอควรรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนตรอให้สูงขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากเทศบาล ตำบลดอนตรอโดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้เทศบาล ตำบลดอนตรอได้ควรปรับปรุง สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ควรลดขั้นตอนให้น้อยลงกว่านี้เพื่อการบริการให้รวดเร็วขึ้น
๒. ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน