



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ  
การให้บริการของเทศบาลเมืองสนนรักษ์  
อำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี  
ประจำปีงบประมาณ 2560

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี  
ในพระบรมราชูปถัมภ์  
พุทธศักราช 2560

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2.2 งานบริการผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2.3 งานปรับภูมิทัศน์ ตามความคิดเห็นของ ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.4 งานแก้ไขปัญหายาเสพติด ตามความคิดเห็นของ ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

อาจารย์บุญอนันต์ บุญสนธิ  
นักวิจัย

## คำนำ

การวิจัยการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมือง สนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ประกอบด้วย 1) งานตรวจการณีสถานตะเวนยามวิกาล 2) งานบริการผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) งานปรับภูมิทัศน์ 4) งานแก้ไขปัญหาเสพติด

การดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ดังกล่าวนี้ คณะผู้วิจัย ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นประชาชนผู้มีส่วนได้เสียผู้รับบริการโดยตรงจากเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร โดยใช้เครื่องในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัย การดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มีผลสรุปโดยเบื้องต้นได้ว่า ระดับ ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ส่วนใหญ่ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับ ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการโดยจำแนกตามด้านต่างๆ นั้น ในภาพรวมมีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร นั้น มีความเข้มแข็งที่มาจากปัจจัยร่วม อาทิ การบริหารงานและการจัดการองค์กร ภายใต้การบริหารงานของคณะผู้บริหารงานและเจ้าหน้าที่องค์กรในปัจจุบัน มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล โดยเฉพาะประเด็นกระบวนการมีส่วนของประชาชนที่ได้เข้ามาติดต่อให้ความสำคัญกับแผนงานและกิจกรรมการพัฒนาของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร อย่างสม่ำเสมอ

คณะผู้วิจัย ขอขอบพระคุณนายก เทศมนตรีเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักงานปลัดและคณะเจ้าหน้าที่ เทศบาล ที่ได้ประสานงานและอำนวยความสะดวกให้การจัดเก็บข้อมูลสำเร็จเรียบร้อยดี และขอขอบพระคุณประชาชนในพื้นที่ ที่ได้ให้ข้อมูลครบถ้วนในทุกด้าน และหวังว่าจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญต่อเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ที่คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สามารถนำข้อมูลข้อคิดเห็นจากประชาชนไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม และมีความสอดคล้องกับบริบทความจริง ใจแท้ของเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ต่อไป

## สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทที่ 1 บทนำ

1-4

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์

5-10

บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ

11-14

บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

15-33

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	15-17
ตารางที่ 3.2	18
ตารางที่ 3.3	18
ตารางที่ 3.4	19
ตารางที่ 3.5	20-21
ตารางที่ 3.6	22
ตารางที่ 3.7	23-24
ตารางที่ 3.8	25
ตารางที่ 3.9	26-27
ตารางที่ 3.10	28
ตารางที่ 3.11	29
ตารางที่ 3.12	31
ตารางที่ 3.13	31

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น นั้นเดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศ โดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรมภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆไม่เหมือนกันและขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครอง โดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เอง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครองการบริหารบริหารงานบุคคลการเงินและการคลังอย่างอิสระ ตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุดดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2553)

เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เป็นชุมชนที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากมีความเจริญเติบโตในทุกๆด้าน การปกครองจากส่วนกลางจึงไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นของจังหวัด ปทุมธานี ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง การพัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถานและโบราณวัตถุ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีนั้น จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของ

ประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กรสำหรับการดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ ช่องทางการให้บริการ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษจะต้องมีรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในครั้งนี้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงได้รับมอบหมายจากเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ให้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น อีกทั้งนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

### ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้มุ่งสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ใน 4 งาน ได้แก่



- 1) งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล
- 2) งานบริการผู้สูงวัยและผู้ป่วยติดเตียง
- 3) งานปรับภูมิทัศน์
- 4) งานแก้ไขปัญหาเสพติด

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจาก เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ กันยายน พ.ศ. 2560 – 30 กันยายน พ.ศ. 2560

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 อบต. หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาล แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ / เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีชื่อ ช่องทางการบริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม /สภาพงานและมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่

ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล

งานที่ 2 หมายถึง งานบริการผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง

งานที่ 3 หมายถึง งานปรับภูมิทัศน์

งานที่ 4 หมายถึง งานแก้ไขปัญหาเสาพาด

## ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

### สภาพทั่วไป

#### ที่ตั้ง

จากคำบอกเล่าสืบต่อกันมา ตำบลบึงสนั่น และตำบลบึงน้ำรักษ์ ในอดีต เป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งของอำเภอรังสิต (อำเภอธัญบุรีในปัจจุบัน) เรียกว่า ทุ่งหลวง จากเมืองเล็ก ๆ ที่ได้รับการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง กระทั่งกลายเป็นเมืองขนาดกลาง กอปรกับเป็นเมืองปริมณฑลจึงมีผู้คนอพยพเข้ามาอาศัยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เขตพื้นที่ดังกล่าวได้รับการยกระดับให้เป็นสุขาภิบาล และตั้งชื่อใหม่ว่า สุขาภิบาลสนั่นรักษ์ เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๑๙ และเมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๒ สุขาภิบาลสนั่นรักษ์ได้เปลี่ยนแปลงฐานะ เป็นเทศบาลตำบลสนั่นรักษ์ ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อให้การกระจายอำนาจจากส่วนกลางลงไปสู่ท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง และกระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลสนั่นรักษ์ เป็น “เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์” เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๔๗ ปัจจุบันได้รับการกำหนดให้เป็น “เทศบาลประเภทสามัญ ระดับสูง” ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดปทุมธานี เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการกำหนดโครงสร้างส่วนราชการและระดับตำแหน่งของเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘ และมติคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดปทุมธานี เมื่อคราวการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ ตั้งอยู่ เลขที่ ๘๘๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลบึงน้ำรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีพื้นที่ ๓๘.๔๐ ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตตั้งแต่คลอง ๙- ๑๔ ซึ่งประกอบด้วย ๒ ตำบล ๑๐ หมู่บ้าน ๔๐ ชุมชน ประกอบด้วย ตำบลบึงสนั่น จำนวน ๔ หมู่บ้าน ๑๕ ชุมชน และตำบลบึงน้ำรักษ์ จำนวน ๖ หมู่บ้าน ๒๕ ชุมชน

#### อาณาเขต

เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบึงบา ตำบลหนองสามวัง อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลลำผักกูด อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลบึงคอไห ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

### ลักษณะทางกายภาพ

**ลักษณะภูมิประเทศ** พื้นที่เป็นราบลุ่ม มีคลองรังสิตประยูรศักดิ์ ตัดผ่านกลางพื้นที่แบ่งออกเป็น ๒ ข้างๆละ ๔๐ เส้น ตั้งแต่คลองซอยที่ ๙ ถึง คลองซอยที่ ๑๔ สำหรับใช้ส่งน้ำเพื่อประโยชน์ในด้านกสิกรรม ภูมิประเทศ เหมาะกับการทำนา ทำสวน และทำไร่ เพราะมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี

**ลักษณะภูมิอากาศ** อากาศร้อนชื้น มี ๓ ฤดู คือ

ฤดูร้อนอยู่ในช่วง เดือน กุมภาพันธ์ ถึง เดือน พฤษภาคม

ฤดูฝนในช่วง เดือน มิถุนายน ถึง เดือน ตุลาคม

ฤดูหนาวอยู่ในช่วง เดือน พฤศจิกายน ถึง เดือน มกราคม

**ลักษณะดิน** ทรัพยากรดิน ลักษณะเป็นดินเหนียว เนื้อดินเป็นดินละเอียด สามารถระบายน้ำให้อยู่ในระดับต่ำ

### ประชากร

สถิติบ้านจากทะเบียนบ้าน แยกเป็นรายพื้นที่

สำนักทะเบียน	จำนวน (หลัง)
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์	๑๖,๘๖๔
ตำบลบึงสนั่น	๗,๙๗๒
ตำบลบึงน้ำรักษ์	๘,๘๙๒

สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกเป็นรายพื้นที่

สำนักทะเบียน	ชาย	หญิง	รวม
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์	๑๔,๐๘๑	๑๕,๘๘๒	๒๙,๙๖๓
ตำบลบึงสนั่น	๕,๖๕๖	๖,๓๘๒	๑๒,๐๓๘
ตำบลบึงน้ำรักษ์	๘,๔๒๕	๙,๕๐๐	๑๗,๙๒๕

สถิติประชากรแยกรายละเอียด

จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย)	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า ๑ - ๑๒ ปี (วัยเรียนประถมศึกษา)	๒,๓๑๔	๒,๒๗๖	๔,๕๙๐
๑๓ - ๑๘ ปี (วัยเรียนมัธยมศึกษา/อาชีวะ)	๙๙๔	๑,๑๐๘	๒,๑๐๒
๑๙ - ๒๒ ปี (วัยเรียน ปวส./ป.ตรี)	๘๑๓	๘๗๖	๑,๖๘๙
๒๓ - ๖๐ ปี (วัยทำงาน)	๘,๒๓๖	๙,๔๓๘	๑๗,๖๗๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑,๖๗๕	๒,๑๔๗	๓,๘๒๒

(ข้อมูลของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ของเดือนกรกฎาคม ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐)

## ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

### การคมนาคม

ทางบก ถนนสายหลักในเขตเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ มีจำนวน ๑ สาย คือ ถนนรังสิต - นครนายก ถนนสายรอง มีจำนวน ๑๗ สาย ได้แก่ ถนนเลียบบคลองซอยที่ ๙ ถึงคลองซอย ที่ ๑๔ และถนนที่ก่อสร้างในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาล แบ่งออกได้ดังนี้

-ถนนที่เทศบาลรับผิดชอบ	จำนวน ๖๙ สาย
-ถนนที่ก่อสร้างจากงบประมาณของกรมทางหลวงแผ่นดิน	จำนวน ๒ สาย
-ถนนที่ก่อสร้างจากงบประมาณของกรมทางหลวงชนบท	จำนวน ๑๕ สาย
-ถนนที่ก่อสร้างจากงบประมาณของ อบจ.	จำนวน ๓ สาย

(ข้อมูลของกองช่าง เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๐)

ทางน้ำ มีคลองรังสิตประยูรศักดิ์ ตั้งแต่คลองซอยที่ ๙ ถึง คลองซอยที่ ๑๔

### การประปา

\* จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปาครัวเรือนเป็นระบบประปาส่วนภูมิภาค คลอง ๑๓ อำเภอหนองเสือ ( บริเวณคลอง ๙ – คลอง ๑๔ ถนนรังสิต - นครนายก )

\* หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา เป็นระบบประปาหมู่บ้านจัดสรร

\* แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา ในบริเวณคลอง และน้ำใต้ดิน

### ไฟฟ้า

หน่วยงานที่ให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ คือ การไฟฟ้าธัญบุรี ซึ่งรับกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่สถานีจ่ายไฟฟ้าย่อยบ้านใหม่ อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

### การสื่อสาร

มีชุมสายโทรศัพท์ในเขตพื้นที่ และจำนวนเลขหมายที่สามารถให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข/ที่ให้บริการด้านไปรษณีย์ในพื้นที่ คือ ที่ทำการไปรษณีย์อำเภอธัญบุรี

### ลักษณะการใช้ที่ดิน

* พื้นที่พักอาศัย	* พื้นที่เกษตรกรรม	* พื้นที่พาณิชย์กรรม
* พื้นที่อุตสาหกรรม	* พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ	* พื้นที่ตั้งสถานศึกษา
* สวนสาธารณะ / นันทนาการ		* พื้นที่ว่าง

#### ๔.๔ การศึกษา

ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสนนักรักษ์ส่วนใหญ่จบการศึกษาภาคบังคับ อนุปริญญาและปริญญา และในเขตเทศบาลเมืองสนนักรักษ์ มีสถานศึกษาอยู่ทุกระดับ ตามรายละเอียด ดังนี้

ประเภทสถานศึกษา	อปท.	รัฐบาล	เอกชน
ระดับก่อนวัยเรียน	๔	-	๑
ระดับประถมศึกษา	-	๓	-
ระดับมัธยมศึกษา	-	๑	-
ระดับอาชีวศึกษา	-	๑	-
ระดับอุดมศึกษา	-	๑	-

#### ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กระดับก่อนวัยเรียน/โรงเรียนอนุบาล สังกัดเทศบาลเมืองสนนักรักษ์

เทศบาลเมืองสนนักรักษ์ มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาล จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่

๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองสนนักรักษ์ ๑ มีนักเรียนจำนวน ๑๒๓ คน
๒. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองสนนักรักษ์ ๒ มีนักเรียนจำนวน ๖๐ คน
๓. โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมืองสนนักรักษ์ ๑ มีนักเรียนจำนวน ๒๑๐ คน
๔. โรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมืองสนนักรักษ์ ๒ มีนักเรียนจำนวน ๙๓ คน

(ข้อมูลของกองการศึกษา เทศบาลเมืองสนนักรักษ์ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐)

#### โรงเรียนระดับประถมศึกษา ในเขตเทศบาลเมืองสนนักรักษ์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๓ แห่ง คือ

๑. โรงเรียนวัดชุมแก้ว สังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถานที่ตั้ง หมู่ที่ ๒ ตำบลบึงสนั่น อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
๒. โรงเรียนวัดสระบัว สังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถานที่ตั้ง เลขที่ ๓๐ หมู่ที่ ๑ ตำบล บึงนักรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
๓. โรงเรียนชุมชนวัดพิชิตปิตยาราม ที่ตั้งเลขที่ ๔๔/๑๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลบึงนักรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

#### โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตเทศบาลเมืองสนนักรักษ์ มีจำนวน ๑ แห่ง คือ

- โรงเรียนชุมชนวัดพิชิตปิตยาราม ที่ตั้งเลขที่ ๔๔/๑๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลบึงนักรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

#### สถาบันการศึกษาที่สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตเทศบาลเมืองสนนักรักษ์ มีจำนวน ๑ แห่ง คือ

- วิทยาลัยเทคนิคธัญบุรี เป็นสถาบันในระดับอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา สถานที่ตั้ง เลขที่ ๑๐๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลบึงนักรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

**สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา** ในเขตเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ มีจำนวน ๑ แห่ง คือ

สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตกรุงเทพ เป็นสถาบันการศึกษาสังกัดสถาบัน การพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สถานที่ตั้งเลขที่ ๖๙ หมู่ที่ ๓ ถนนรังสิต -นครนายก ตำบลบึงน้ำรักษ์ อำเภอ ัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

#### **๔.๕ การสาธารณสุข**

ในเขตเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ มีสถานพยาบาลระดับต่าง ๆ ดังนี้

๑. โรงพยาบาล จำนวน ๑ แห่ง คือ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นโรงพยาบาล เฉพาะทางด้านมะเร็ง สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๓๙ ถนนรังสิต -นครนายก ตำบลบึงสนั่น อำเภอัญบุรี จังหวัด ปทุมธานี

๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง คือ

๒.๑ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบึงสนั่น สถานที่ตั้ง หมู่ที่ ๔ ตำบลบึงสนั่น อำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

๒.๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสมเด็จพระย่า ๘๔ พรรษา สถานที่ตั้ง หมู่ที่ ๔ ตำบลบึงน้ำรักษ์ อำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

๓. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ จำนวน ๒ แห่ง คือ

๓.๑ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ แห่งที่ ๑ สถานที่ตั้ง เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลบึงน้ำรักษ์ อำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

๓.๒ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ แห่งที่ ๒ สถานที่ตั้ง เลขที่ ๘๘๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลบึงสนั่น อำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

#### **ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน**

เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน ภายใต้การดำเนินงานของฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ สำนักปลัดเทศบาล โดยมีการจัดทำ แผนและ ฝึกซ้อมแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมกำลังพลและ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่โดยทันทีเมื่อได้รับแจ้งเหตุ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ จึงมีความ พร้อมในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสาธารณภัยต่าง ๆ อาทิ เหตุเพลิงไหม้ อุทกภัย และวาตภัย โดยเน้น บทบาทของครอบครัว ชุมชน ร่วมกับเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ ในการเฝ้าระวังดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชน

อัตรากำลังการป้องกันและรักษาความสงบ	จำนวน (คน)
เจ้าหน้าที่ดับเพลิง	๒๐
เจ้าหน้าที่เทศกิจ	๔
อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	๘๖๑

(ข้อมูลของฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐)

### คุณภาพชีวิต

การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยผู้พิการและเบี้ยผู้ติดเชื้อ ซึ่งถือเป็นสวัสดิการสังคมประเภทหนึ่ง ที่เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญกับผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส จึงได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ตามอัตราดังนี้

อัตรการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	รับเบี้ยยังชีพ/คน/เดือน
อายุ ๖๐ - ๖๙ ปี	๖๐๐
อายุ ๗๐ - ๗๙ ปี	๗๐๐
อายุ ๘๐ - ๘๙ ปี	๘๐๐
อายุ ๙๐ ปีขึ้นไป	๑,๐๐๐

\*ผู้พิการ รับเบี้ย ๘๐๐ บาท/คน/เดือน \*ผู้ติดเชื้อ รับเบี้ย ๕๐๐ บาท/คน/เดือน

เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์	ผู้สูงอายุ	ผู้พิการ	ผู้ติดเชื้อ
ตำบลบึงสนั่น	๑,๐๔๑	๑๘๕	๑๐
ตำบลบึงนารักษ์	๑,๘๒๐	๒๖๕	๑๒
รวม	๒,๘๖๑	๔๕๐	๒๒

(ข้อมูลของกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๐)



## บทที่ 2

### ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกใน เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร และนำผลการศึกษาที่ได้ เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการ วิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาล เมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร จำนวน 29,963 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ภิโยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่ง ชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการก็ครั้งต่อปี รวม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ เทศบาล เมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

$$\text{ความกว้างของอัตราภาพขั้น} = \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น}$$

$$= 5 - 1 / 5$$

$$= 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของ เทศบาลเมือง สนั่นรักษ์ อำเภอดงเจริญ จังหวัดพทุมธานี ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของ เทศบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดงเจริญ จังหวัดพทุมธานี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

### 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ  $\bar{X}$ ) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็น ร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

### บทที่ 3

#### สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆจากคำถามปลายเปิด

#### สรุปผลการสำรวจ

3.1.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	210	52.5
หญิง	190	47.5
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 24 ปี	7	01.8
25 - 34 ปี	12	03.0
35 - 44 ปี	43	10.8
45 - 54 ปี	71	17.8
55 - 64 ปี	211	52.8
65 ปีขึ้นไป	56	14.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

## ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	162	40.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	69	17.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/วิชาชีพ	156	39.0
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	2	00.5
ปริญญาตรี	11	02.8
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ ระบุ .....	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	01.3
พนักงานบริษัท	6	01.5
รับจ้างทั่วไป	173	43.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	25	06.3
เกษตรกร/ประมง	136	34.0
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	3	00.8
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ว่างงาน	52	13.0
อื่นๆ ระบุ .....	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	134	33.5
3,001 - 5,000 บาท	110	27.5
5,001 - 10,000 บาท	146	36.5
10,001 - 20,000 บาท	9	02.3
20,001 บาทขึ้นไป	1	00.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานที่มาติดต่อขอรับบริการ</b>		
งานที่ 1 งานตรวจการณ้ลาดตะเวนยามวิกาล	100	25.0
งานที่ 2 งานบริการผู้สูงวัยและผู้ป่วยติดเตียง	100	25.0
งานที่ 3 งานปรับภูมิทัศน์	100	25.0
งานที่ 4 งานแก้ไขปัญหาเสพติด	100	25.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	288	72.0
3-5 ครั้งต่อปี	77	19.3
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	35	08.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และน้อยที่สุด คือ เพศที่สาม/เพศทางเลือก จำนวน ไม่มี

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 - 64 ปี มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายพบ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน ไม่มี

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมามีอาชีพเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ไม่มี

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลง มามีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานที่ 1 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานที่ 2 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานที่ 3 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานที่ 4 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

3.1.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

**ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ ในภาพรวมจำแนกตามงาน**

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล	4.41	0.30	มากที่สุด
งานที่ 2 งานบริการผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง	4.47	0.19	มากที่สุด
งานที่ 3 งานปรับภูมิทัศน์	4.55	0.32	มากที่สุด
งานที่ 4 งานแก้ไขปัญหาเสพติด	4.62	0.27	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ( $\bar{X} = 4.51$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายงานพบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 4 งานแก้ไขปัญหาเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.62 ( $\bar{X} = 4.62$ ) รองลงมา คือ งานที่ 3 งานปรับภูมิทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ( $\bar{X} = 4.55$ ) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานที่ 1 งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ( $\bar{X} = 4.41$ )

**ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมจำแนกตามด้าน**

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.36	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.35	0.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.38	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.30	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ( $\bar{X} = 4.38$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ( $\bar{X} = 4.38$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ( $\bar{X} = 4.35$ )

3.1.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 1 งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 1 งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.38	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.39	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.30	มากที่สุด
รวม	4.41	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 1 งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ( $\bar{X} = 4.41$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ( $\bar{X} = 4.45$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ( $\bar{X} = 4.40$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ( $\bar{X} = 4.40$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ( $\bar{X} = 4.39$ )

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ ในงานที่ 1 งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.79	0.55	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.12	0.51	มาก
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม /สภาพงาน	4.64	0.57	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.09	0.49	มาก
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.60	0.65	มากที่สุด
มีคำแนะนำ /เอกสาร /เจ้าหน้าที่ /ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.16	0.52	มาก
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.51	0.73	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.59	0.58	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.26	0.52	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม /สภาพงาน	4.48	0.62	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.27	0.56	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.60	0.58	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.23	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.52	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.22	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.54	0.65	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.39	0.63	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.33	0.55	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่งสะอาด	4.56	0.57	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.32	0.48	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.56	0.55	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.26	0.50	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.57	0.59	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.29	0.62	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.75	0.59	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ ในงานที่ 1 งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมา คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ( $\bar{X} = 4.09$ )

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ ) รองลงมา คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ( $\bar{X} = 4.48$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ( $\bar{X} = 4.26$ )

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ( $\bar{X} = 4.60$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ( $\bar{X} = 4.54$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน- หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ( $\bar{X} = 4.22$ )

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมา คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ( $\bar{X} = 4.57$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ( $\bar{X} = 4.29$ )

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 2 งานบริการผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 2 งานบริการผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	0.28	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.19	มากที่สุด
รวม	4.47	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 2 งานบริการผู้สูงวัยและผู้ป่วยติดเตียง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ( $\bar{X} = 4.47$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ( $\bar{X} = 4.49$ ) และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ( $\bar{X} = 4.49$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ( $\bar{X} = 4.45$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ( $\bar{X} = 4.45$ )

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 2 งานบริการผู้สูงวัยและผู้ป่วยติดเตียง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.91	0.35	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.15	0.43	มาก
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.77	0.48	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.14	0.44	มาก
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.66	0.62	มากที่สุด
มีคำแนะนำ / เอกสาร / เจ้าหน้าที่ / ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.17	0.49	มาก
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.67	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.29</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.41	0.53	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	0.53	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	4.27	0.48	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.59	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.50	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.38	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.37	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.57	0.55	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.43	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.61	0.56	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.54	0.52	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.44	0.51	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.48	0.52	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.48	0.50	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.44	0.51	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.41	0.49	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.46	0.50	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.72	0.47	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.19</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.7 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 2 งานบริการผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ( $\bar{X} = 4.91$ ) รองลงมา คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ ) และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ( $\bar{X} = 4.15$ )

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ ) รองลงมา คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการ

ให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ( $\bar{X} = 4.54$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม /สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ( $\bar{X} = 4.27$ )

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ( $\bar{X} = 4.57$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ( $\bar{X} = 4.37$ )

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมา คือ ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ( $\bar{X} = 4.54$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ( $\bar{X} = 4.41$ )

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 3 งานปรับภูมิทัศน์

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 3 งานปรับภูมิทัศน์ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.37	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.38	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.35	มากที่สุด
รวม	4.55	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 3 งานปรับภูมิทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ( $\bar{X} = 4.55$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ( $\bar{X} = 4.53$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ( $\bar{X} = 4.51$ )

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ ในงานที่ 3 งานปรับภูมิทัศน์ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.58	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.39	0.60	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.41	0.62	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.30	0.54	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.27	0.60	มากที่สุด
มีคำแนะนำ / เอกสาร / เจ้าหน้าที่ / ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.14	0.53	มาก
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.18	0.59	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.39	0.69	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.38	0.67	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	4.25	0.62	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.23	0.56	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.47	0.64	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.36	0.62	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.41	0.58	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.23	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.27	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.25	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>



ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.50	0.65	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.48	0.61	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.55	0.60	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.47	0.55	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.32	0.58	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.29	0.57	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.37	0.58	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.35	0.55	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 3 งานปฏิภูมิทัศน์ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ( $\bar{X} = 4.41$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ( $\bar{X} = 4.14$ )

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ( $\bar{X} = 4.39$ ) รองลงมา คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ( $\bar{X} = 4.38$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ( $\bar{X} = 4.23$ )

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ( $\bar{X} = 4.41$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ( $\bar{X} = 4.23$ )

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ( $\bar{X} = 4.50$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ( $\bar{X} = 4.32$ )

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 4 งานแก้ไขปัญหายาเสพติด

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 4 งานแก้ไขปัญหายาเสพติด ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.37	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.39	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.35	มากที่สุด
รวม	4.62	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 4 งานแก้ไขปัญหายาเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ( $\bar{X} = 4.62$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ( $\bar{X} = 4.58$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ( $\bar{X} = 4.55$ )

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 4 งานแก้ไขปัญหายาเสพติด ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.26	0.73	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.66	0.58	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.37	0.59	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.41	0.66	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.21	0.65	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.15	0.67	มาก
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.07	0.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.35	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.33	0.63	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม /สภาพงาน	4.20	0.65	มาก
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.20	0.63	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.32	0.69	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.39	0.63	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.26	0.67	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.27	0.63	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.20	0.68	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.10	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.56	0.59	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.50	0.64	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.38	0.59	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.46	0.67	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.33	0.62	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.41	0.68	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.30	0.65	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.36	0.27	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลเมือง สันนักรักษ์ ในงานที่ 4 งานแก้ไขปัญหายาเสพติด ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมา คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ( $\bar{X} = 4.41$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ( $\bar{X} = 4.07$ )

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมา คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ( $\bar{X} = 4.33$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม /สภาพงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ( $\bar{X} = 4.20$ ) และด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ( $\bar{X} = 4.20$ )

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ( $\bar{X} = 4.39$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ( $\bar{X} = 4.32$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ( $\bar{X} = 4.10$ )

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ( $\bar{X} = 4.56$ ) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ( $\bar{X} = 4.50$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ( $\bar{X} = 4.30$ )

**ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองสันนักรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน**

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	87.60	8
ด้านช่องทางการให้บริการ	87.00	8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87.20	8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88.80	8
รวม	87.65	8

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.65 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 8 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 87.60 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.00

ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
งานที่ 1 งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล	4.41	88.20	มากที่สุด
งานที่ 2 งานบริการผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง	4.47	89.40	มากที่สุด
งานที่ 3 งานปรับภูมิทัศน์	4.55	91.00	มากที่สุด
งานที่ 4 งานแก้ไขปัญหาหยาเสพติด	4.60	92.00	มากที่สุด
รวม	4.51	90.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.65 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 8 คะแนน เมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 4 งานแก้ไขปัญหายาเสพติด ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00
2. งานที่ 3 งานปรับภูมิทัศน์ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00
3. งานที่ 2 งานบริการผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.40
4. งานที่ 1 งานตรวจการณ์ลาดตะเวนยามวิกาล ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20

### 3.1.4 ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ

- 1) การมาเก็บขยะไม่ตรงเวลา ทำให้เกิดปัญหาส่งกลิ่นเหม็น
- 2) ควรติดตั้งกล่องกล่องวางจรปิดเพิ่มมากขึ้น
- 3) มีขโมยขยะ
- 4) ประชาชนต้องการสวนสาธารณะส่วนร่วมและสนามเด็กเล่นในหมู่บ้านกรีนโฮม
- 5) ประชาชนต้องการให้เทศบาลช่วยจัดระเบียบที่จอดรถยนต์ทุกประเภท บริเวณหน้าตลาดหน้าหมู่บ้านกรีนโฮม
- 6) เทศบาลควรดูแล ตรวจสอบ บริเวณหมู่บ้านวศิล มีปัญหา เช่น ฝาท่อปิดไม่สนิท น้ำไม่ไหล และท่อประปาแตกบ่อยครั้ง ปัญหาที่ระบายน้ำของหมู่บ้าน
- 7) ควรมีการปรับปรุงด้านกระบวนการให้บริการในเทศบาลให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

เพื่อให้การบริการประชาชนผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการ ดังนี้

- 1) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายขึ้น เช่น call center สายด่วนผู้บริหาร เป็นต้น
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและครบถ้วนตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) เทศบาลควรนำปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนไปปรับปรุงการให้บริการให้ประสิทธิภาพมากขึ้น
- 4) การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และขอให้เทศบาลรักษาระดับการให้บริการที่ดีต่อไป

### 3.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

1) ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการด้านต่างๆเพื่อศึกษาถึงจุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุง ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานีต่อไป

2) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ

3) ควรมีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อนำมาสู่การวางแผน การพัฒนาระบบ และขั้นตอนการให้บริการที่ดีต่อไป

\*\*\*\*\*

## บรรณานุกรม

ยุทธไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.

วิเชียรเกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ลิขิต ธีรเวคิน. 2553 การเมืองการปกครองไทย, จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย ยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ  
ฯ. พิมพ์ที่ บริษัท ซีเอ็ด ยูเคซิน จำกัด (มหาชน)

อุตร ตันติสุนทร. (2546). กฎหมายเลือกตั้งท้องถิ่น : ปฏิรูปการนัการเมืองท้องถิ่น . กรุงเทพฯ: บพิชการ  
พิมพ์

คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ , (2540), รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ,  
กรุงเทพฯ : พุทธศักราช 2540 : จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์ดอกหญ้า

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, (2550), รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, กรุงเทพฯ:พิมพ์  
ที่ บริษัท 99 กรุป เท็ดดิ้ง เซ็นเตอร์

[http://www. Tambol.com](http://www.Tambol.com) สืบค้นวันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2558

<http://www. pluakdaeng.go.th> สืบค้นวันที่ 10 กันยายน พ.ศ.2558

สัมภาษณ์คุณสุรสิทธิ์ ศุภเสถียร วันที่ 8 กันยายน พ.ศ.2558



ภาคผนวก

ภาคผนวก

ก

ภาพการดำเนินงานด้านต่างๆของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์  
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

งานตรวจการณ์ลาดตระเวนยามวิกาล



งานบริการผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง





## งานปรับภูมิทัศน์

### ก่อนปรับปรุง



### หลังปรับปรุง



## งานแก้ไขปัญหายาเสพติด

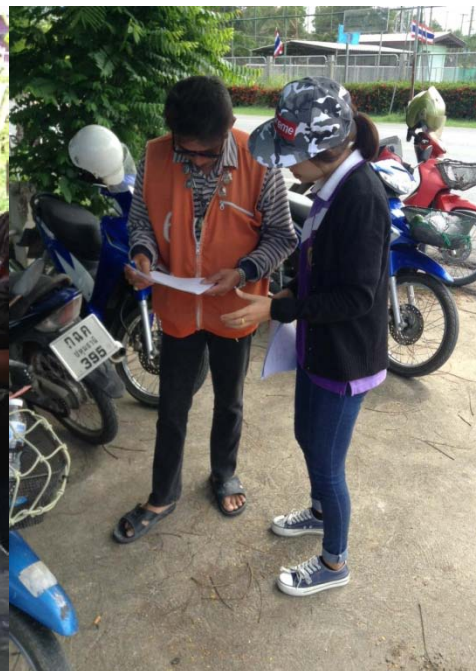


## การตรวจหาสารเสพติด





ภาพการเก็บข้อมูลประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์  
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม





## แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย  ที่ตรงกับความรู้สึของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง  เพศที่สาม/เพศทางเลือก

2. อายุ  ต่ำกว่า 24 ปี  25-34 ปี  35-44 ปี  
 45-54 ปี  55-64 ปี  65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/วช  อนุปริญญา/ปวส./ปวท.  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 สูงกว่าปริญญาโท  อื่นๆ .....

4. อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัท  
 รับจ้างทั่วไป  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
 เกษตรกรรม/ประมง  เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ  
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน  
 อื่นๆ ระบุ .....

5. รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า 3,000 บาท  3,001 - 5,000 บาท  
 5,001 - 10,000 บาท  10,001 - 20,000 บาท  
 20,001 บาทขึ้นไป

6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานที่ 1 .....
- งานที่ 2 .....
- งานที่ 3 .....
- งานที่ 4 .....

7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี

- น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
- 3 - 5 ครั้งต่อปี
- มากกว่า 5 ครั้งต่อปี



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

งานที่ 1     งานที่ 2     งานที่ 3     งานที่ 4

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- |   |         |                         |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน -หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					



