

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล บ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาดจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด กลุ่มประชากรประกอบด้วย หัวหน้าครัวเรือน จำนวน 1,563 คน ข้อมูล ณ วันที่ 27 เดือน เมษายน 2561 จากข้อมูลเทศบาลตำบลบ้านลาด กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าครัวเรือน จำนวน 318 คน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีกำหนดสัดส่วนตามจำนวนครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้านแล้วสุ่มแบบ มีระบบ (systematic random sampling) โดยใช้บ้านเลขเป็นตัวกำหนดสำหรับการสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีแจกแบบสำรวจให้หัวหน้าครัวเรือนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล โดยอาศัยนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีที่เป็นคนในพื้นที่เป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมแบบสำรวจคืน ซึ่งได้ดำเนินการในช่วงวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2561 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอ บ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีอยู่ในระดับมากที่สุดโดยรวมและรายด้าน โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ทั้งหมด

2. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาล ตำบลบ้านลาดจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และ ครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ส่วนประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้าน ระดับการศึกษา และประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการมา ใช้บริการ แตกต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่างกันในบางด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ทั้งโดยรวมและรายด้าน

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดประกอบด้วย เรื่องการบริการน้ำประปา เรื่องขยะ เรื่องไฟดับบ่อยๆ ไม่บอกล่วงหน้า ควรทำไฟทางให้ทั่วถึง เรื่องพนักงานมาทำงานให้ตรงเวลา และ เรื่องความสะอาดของถนน และบริเวณต่างๆ ส่วนเรื่องที่ประชาชนให้ข้อคิดเห็นประทับใจคือ การต้อนรับและความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งดูแลเอาใจใส่และให้คำแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ