



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2562

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ปีที่วิจัย พ.ศ. 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว 2) งานด้านทะเบียนราษฎร 3) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) และ 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 714 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านทะเบียนราษฎร
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร)
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลหนองบัว		งาน ด้านทะเบียนราษฎร		งานด้านโยธา (การขออนุญาต ปลูกสร้างอาคาร)		งานด้านการพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	20	37.7	177	48.9	29	67.4	134	52.3
หญิง	33	62.3	185	51.1	14	32.6	122	47.7
รวม	53	100	362	100	43	100	256	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว เป็นเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านทะเบียนราษฎร เป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) เป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 และเป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ เป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และเป็นเพศหญิง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลหนองบัว		งาน ด้านทะเบียน ราษฎร		งานด้านโยธา (การขออนุญาต ปลูกสร้างอาคาร)		งานด้านการพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	32.1	351	96.9	15	34.9	243	94.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	28.3	4	1.1	18	41.9	3	1.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	13	24.5	4	1.1	5	11.6	5	1.9
อนุปริญญา/ปวส.	3	5.7	1	0.3	2	4.6	3	1.2
ปริญญาตรี	5	9.4	2	0.6	3	7.0	2	0.8
รวม	53	100	362	100	43	100	256	100

ข้อมูลจากตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.5 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.4 และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านทะเบียนราษฎร ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.1 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.4 และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.9 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.9 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.9 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.2 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว

ผลการศึกษความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.79	.40	มากที่สุด	95.80
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ	4.73	.44	มากที่สุด	94.60
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน	4.73	.44	มากที่สุด	94.60
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก	4.73	.44	มากที่สุด	94.60
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	.34	มากที่สุด	95.00
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.67	.47	มากที่สุด	93.40
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.62	.48	มากที่สุด	92.40
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	.41	มากที่สุด	93.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก	4.79	.40	มากที่สุด	95.80
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก	4.81	.39	มากที่สุด	96.20
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง	4.79	.40	มากที่สุด	95.80
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.83	.37	มากที่สุด	96.60

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	.29	มากที่สุด	95.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก	4.60	.49	มากที่สุด	92.00
20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.69	.46	มากที่สุด	93.80
21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย	4.67	.47	มากที่สุด	93.40
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียน การสอน	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.62	.48	มากที่สุด	92.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	.27	มากที่สุด	93.80
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.73	.26	มากที่สุด	94.60

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัวมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก

2) การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน และการจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตูรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

2) ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก

3) ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก และครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน

2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านทะเบียนราษฎร

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านทะเบียนราษฎร แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านทะเบียนราษฎร

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.75	.52	มากที่สุด	95.00
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.74	.54	มากที่สุด	94.80
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.75	.52	มากที่สุด	95.00
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.73	.55	มากที่สุด	94.60
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.71	.53	มากที่สุด	94.20
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.74	.54	มากที่สุด	94.80
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.74	.54	มากที่สุด	94.80
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.76	.53	มากที่สุด	95.20
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.73	.54	มากที่สุด	94.60
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.46	มากที่สุด	94.80
ด้านช่องทางการให้บริการ				
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.74	.54	มากที่สุด	94.80
11. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.72	.55	มากที่สุด	94.40
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.70	.51	มากที่สุด	94.00
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	.45	มากที่สุด	94.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.55	มากที่สุด	95.20
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.55	มากที่สุด	95.20
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.73	.57	มากที่สุด	94.60
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.77	.54	มากที่สุด	95.40
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	.54	มากที่สุด	95.40

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.79	.51	มากที่สุด	95.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.46	มากที่สุด	95.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.72	.52	มากที่สุด	94.40
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.73	.54	มากที่สุด	94.60
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.71	.55	มากที่สุด	94.20
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ บริการ	4.73	.54	มากที่สุด	94.60
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.73	.54	มากที่สุด	94.60
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.52	มากที่สุด	94.60
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.74	.45	มากที่สุด	94.80

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
 - 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ และสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
 - 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร)

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด	4.74	.49	มากที่สุด	94.80
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.72	.50	มากที่สุด	94.40
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.70	.50	มากที่สุด	94.00
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.73	.44	มากที่สุด	94.60
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.72	.29	มากที่สุด	94.40
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.69	.52	มากที่สุด	93.80
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.68	.52	มากที่สุด	93.60
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.67	.53	มากที่สุด	93.40
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	.32	มากที่สุด	93.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	.41	มากที่สุด	95.40
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.70	.45	มากที่สุด	94.00
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.70	.50	มากที่สุด	94.00
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	.49	มากที่สุด	94.40
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.74	.50	มากที่สุด	94.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	.30	มากที่สุด	95.00

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.73	.47	มากที่สุด	94.60
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.74	.49	มากที่สุด	94.80
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ	4.70	.50	มากที่สุด	94.00
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ บริการ	4.71	.51	มากที่สุด	94.20
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้ บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	.50	มากที่สุด	94.00
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.72	.51	มากที่สุด	94.40
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย	4.72	.54	มากที่สุด	94.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	.28	มากที่สุด	94.40
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.72	.29	มากที่สุด	94.40

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด

2) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
 - 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
 - 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.86	.33	มากที่สุด	97.20
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.85	.35	มากที่สุด	97.00
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.87	.39	มากที่สุด	97.40
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.47	มากที่สุด	96.80
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.86	.34	มากที่สุด	97.20
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.85	.36	มากที่สุด	97.00
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.84	.45	มากที่สุด	96.80
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	.44	มากที่สุด	97.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.83	.50	มากที่สุด	96.60
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	.40	มากที่สุด	96.00
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.81	.50	มากที่สุด	96.20
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	.31	มากที่สุด	96.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	.46	มากที่สุด	97.00
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	4.86	.44	มากที่สุด	97.20
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.89	.31	มากที่สุด	97.80
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	.39	มากที่สุด	97.20
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.83	.47	มากที่สุด	96.60
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	.23	มากที่สุด	97.20

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.84	.35	มากที่สุด	96.80
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ บริการ	4.85	.35	มากที่สุด	97.00
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.86	.44	มากที่สุด	97.20
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้ บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	.51	มากที่สุด	96.60
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.84	.35	มากที่สุด	96.80
24. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	.26	มากที่สุด	97.00
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.85	.20	มากที่สุด	97.00

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และจุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว	4.75	4.67	4.78	4.69
2. งานด้านทะเบียนราษฎร	4.74	4.72	4.76	4.73
3. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร)	4.72	4.68	4.75	4.72
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.86	4.81	4.86	4.85
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.77	4.72	4.79	4.75
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	95.40	94.40	75.80	95.00
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ตำบลหนองบัว	4.73	94.60	มากที่สุด
2. งานด้านทะเบียนราษฎร	4.74	94.80	มากที่สุด
3. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร)	4.72	94.40	มากที่สุด
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.85	97.00	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.76	95.20	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ
จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ
4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ
ในระดับมากที่สุด
3. งานด้านทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม
5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
เท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
เท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ 1) งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว 2) งานด้านทะเบียนราษฎร 3) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) และ 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว จำนวน 53 คน งานด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 362 คน งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) จำนวน 43 คน และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ จำนวน 256 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

2. การให้บริการในงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

3. การให้บริการในงานด้านทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

4. การให้บริการในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

5. การให้บริการในงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองบัวควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ