

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว  
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ปีที่วิจัย พ.ศ. 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์การคัดแยกขยะและการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน) 2) งานด้านสวัสดิการและสังคม (โครงการห่วงใย ใส่ใจ ผู้สูงอายุมีสุข เทศบาลตำบลหนองบัว) 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์การคัดแยกขยะและการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านสวัสดิการและสังคม (โครงการห่วงใย ใส่ใจ ผู้สูงอายุมีสุข เทศบาลตำบลหนองบัว) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

## คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองบัว สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
สิงหาคม 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองบัว.....	6
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	20
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	24
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	33
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	49

บทที่	หน้า
<b>3</b> วิธีดำเนินการวิจัย.....	<b>54</b>
ตัวแปรที่ศึกษา.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
<b>4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	<b>59</b>
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	59
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์การคัดแยกขยะ และการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน) .....	61
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสวัสดิการและสังคม (โครงการห่วงใย ใส่ใจ ผู้สูงอายุมีสุข เทศบาลตำบลหนองบัว).....	64
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	67
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ตำบลหนองบัว.....	69
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม .....	72
<b>5</b> สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	<b>74</b>
สรุปผลการศึกษา .....	74
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	76
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป .....	77
<b>บรรณานุกรม</b> .....	<b>78</b>
<b>ภาคผนวก</b> .....	<b>81</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82

## บัญชีตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ .....	59
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา .....	60
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีงานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์ การคัดแยกขยะและการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน) .....	61
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสวัสดิการและสังคม (โครงการห่วงใย ใส่ใจ ผู้สูงอายุมีสุข เทศบาลตำบลหนองบัว).....	64
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย.....	67
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการให้บริการของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว.....	69
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	72
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	73

# ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์การคัดแยกขยะและการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน) 2) งานด้านสวัสดิการและสังคม (โครงการห่วงใย ใส่ใจ ผู้สูงอายุมีสุข เทศบาลตำบลหนองบัว) 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) งานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์การคัดแยกขยะและการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน) จำนวน 169 คน 2) งานด้านสวัสดิการและสังคม (โครงการห่วงใย ใส่ใจ ผู้สูงอายุมีสุข เทศบาลตำบลหนองบัว) จำนวน 80 คน 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 80 คน และ 4) งานด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว จำนวน 49 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

## 1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์การคัดแยกขยะและการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน)

### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่าง

สม่ำเสมอ

3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค

เท่าเทียมกัน

4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล
7. มีการอบรมให้ความรู้ เรื่องการคัดแยกขยะ และการบริหารจัดการขยะมูลฝอยใน

ครัวเรือน

### ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
12. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
15. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย
17. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
18. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
19. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ



2) งานด้านสวัสดิการและสังคม (โครงการห่วงใย ใส่ใจ ผู้สูงวัยมีสุข เทศบาลตำบลหนองบัว)

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการเช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

### 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย

งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่

หรือการให้บริการนอกเวลา

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน

### 4) งานด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว

#### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ

3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน

4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัด

การเรียนการสอน

5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ

6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา

ศีลธรรม อารมณ์ สังคม

7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก

12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก

13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก

14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก

15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง

16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน

19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก

20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย

21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย

22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน

23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย

## 2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์การคัดแยกขยะและการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน)	4.85	97.00	มากที่สุด
2. งานด้านสวัสดิการและสังคม (โครงการห่วงใยใส่ใจ ผู้สูงวัยมีสุข เทศบาลตำบลหนองบัว)	4.87	97.40	มากที่สุด
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.86	97.20	มากที่สุด
4. งานด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว	4.88	97.60	มากที่สุด
<b>สรุปความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

2. การให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (โครงการรณรงค์การคัดแยกขยะและการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

3. การให้บริการในงานด้านสวัสดิการและสังคม (โครงการห่วงใย ใส่ใจ ผู้สูงวัยมีสุข เทศบาลตำบลหนองบัว) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

4. การให้บริการในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

5. การให้บริการในงานด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

### 3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองบัวควรนำผลการประเมินในครั้งนี้นำเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

#### 4. 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