



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2564

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
หนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ในภาระงาน 4 งาน คือ ภาระงานด้านสาธารณสุข ภาระงานด้านกิจการประปา งานด้านสวัสดิการและสังคม และ ภาระงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 877 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.69 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. การให้บริการในภาระงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ภาระงานด้านกิจการประปา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. การให้บริการในงานด้านสวัสดิการและสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. การให้บริการในภาระงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ ภาระงานด้านสาธารณสุข ภาระงานด้านกิจการประปา งานด้านสวัสดิการและสังคม และ ภาระงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ 1) ภาระงานด้านสาธารณสุข จำนวน 340 คน 2) ภาระงานด้านกิจการประปา จำนวน 337 คน 3) งานด้านสวัสดิการและสังคม จำนวน 100 คน 4) ภาระงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมี การตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (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 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.76
- 1.2 ด้านช่องทางทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. การให้บริการในภาระงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.11
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.41
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.19
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.65

3. การให้บริการในภาระงานด้านกิจการประปา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.37
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.92
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.13
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.55

4. การให้บริการในงานด้านสวัสดิการแม่ฮ่องสอน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละงานด้านสวัสดิการและสังคม 96.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.94
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.73
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.63

5. การให้บริการในงานด้านสวัสดิการและสังคม พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละงานด้านสวัสดิการและสังคม 95.95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.63
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.76
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.50

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลแม่ออน ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนากำหนดไว้ในรูปธรรม
2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นที่ได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมิน ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรให้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการบ้านโยกย้ายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรให้ผลการประเมินในครั้งมีเพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตราบรรษะอื่นและประชาชน

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีกระตุนการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตรวจแผนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และกสรสร้างตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิตการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน สมิตมาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรทางกิจการ

5. ควรมีการศึกษานเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความสำเร็จของการดำเนินงานตามโครงการ