



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว  
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย กำหนดประเด็นวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่เคยรับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว กำหนดขนาดและสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการทางสถิติ รวมจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 285 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ประกอบแบบสอบถาม สรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ก. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว โดยภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.00 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผล เท่ากับ 10 คะแนนเต็ม

ข. เมื่อจำแนกความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า งานด้านโยธา ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 98.40) รองลงมาได้แก่ งานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย (ร้อยละ 96.00) งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 95.20) และงานด้านสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ

ค. เมื่อจำแนกความพึงพอใจตามประเด็นวัดความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 98.40) รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.80) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.80) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว เป็นตัวชี้วัดในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ เทศบาลตำบลหนองบัว ได้คัดเลือกงานบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย มาเป็นตัวแทนในการพิจารณาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว โดยกำหนดประเด็นเพื่อวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะ อันเป็นข้อมูลที่สำคัญต่อการพัฒนา แก้ไขข้อขัดข้องในการให้บริการ และปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะความร่วมมืออย่างดียิ่งจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองบัว ในการสละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่า ต่อการพัฒนาท้องถิ่นของตน คณะผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี  
กันยายน 2565

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	(1)
สารบัญ.....	(2)
สารบัญตาราง.....	(4)
สารบัญภาพ.....	(5)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์.....	3
ขอบเขตของงาน.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
คำจำกัดความเบื้องต้น.....	4
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองบัว.....	5
<b>บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ.....</b>	<b>7</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	7
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	8
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	8
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	9
การประมวลผล วิเคราะห์ผล และรายงานผล .....	9
<b>บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวม.....</b>	<b>12</b>
งานบริการที่ 1 งานด้านสาธารณสุข.....	13
งานบริการที่ 2 งานด้านสวัสดิการสังคม.....	14
งานบริการที่ 3 งานด้านโยธา.....	15
งานบริการที่ 4 งานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย.....	16
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์โดยแสดงรายละเอียดของแต่ละส่วนงานบริการ.....</b>	<b>17</b>
งานบริการที่ 1 งานด้านสาธารณสุข.....	17
งานบริการที่ 2 งานด้านสวัสดิการสังคม.....	20
งานบริการที่ 3 งานด้านโยธา.....	22
งานบริการที่ 4 งานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย.....	24

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	
ภาคผนวก ข : แบบสอบถาม.....	
ภาคผนวก ค : คณะผู้จัดทำ.....	38

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนประชากร.....	6
3.1	ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกตามงานบริการ.....	12
3.2	ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข.....	13
3.3	ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านสวัสดิการสังคม.....	14
3.4	ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านโยธา.....	15
3.5	ความพึงพอใจในภาพรวมของงานด้านการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย.....	16
4.1	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ ของงานด้านสาธารณสุข.....	17
4.2	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ ของงานด้านสวัสดิการสังคม.....	20
4.3	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ ของงานด้านโยธา.....	22
4.4	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ ของงานด้านการให้บริการเก็บ ขยะมูลฝอย.....	24
5.1	ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกตามประเด็นวัดความพึงพอใจ..	28
5.2	เปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละส่วนงานบริการในประเด็นต่างๆ.....	29
<b>ตารางผนวกที่</b>		
ก1	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข.....	33
ก2	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการสังคม.....	34
ก3	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านโยธา.....	35
ก4	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย.....	36

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	โครงสร้างของหน่วยงาน.....	5

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว เป็นไปตามประกาศที่ได้บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 เป็นต้นไป โดยคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่

1. มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
2. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
3. มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
4. มิติด้านการพัฒนาองค์กร

โดยในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้กำหนดประเด็นในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่

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

ทั้ง 4 ประเด็นใช้วัดจากงานบริการตามที่หน่วยงานที่ประสงค์รับการประเมินเป็นผู้เลือก อย่างน้อย 4 งานบริการ เช่น งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข หรืองานด้านอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งผู้รับบริการประกอบด้วย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีเกณฑ์การประเมินผล ดังนี้



ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0

ที่มา : สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทศบาลตำบลหนองบัว ได้เลือกงานบริการจากภารกิจงาน จำนวน 4 งาน มาเป็นตัวแทนในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการต่อไปนี้

1. งานด้านสาธารณสุข
2. งานด้านสวัสดิการสังคม
3. งานด้านโยธา
4. งานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย

โดยการสำรวจในครั้งนี้ เทศบาลตำบลหนองบัว ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ซึ่งผลจากการสำรวจที่ได้ เทศบาลตำบลหนองบัว สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนา ปรับปรุง ภาระงานต่างๆ ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ในภารกิจงานบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย

2. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัวให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

## 1.3 ขอบเขตของงาน

1. สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

1) งานด้านสาธารณสุข (โครงการดูแลสุขภาพและให้บริการด้านสาธารณสุขแบบองค์รวม (Holistic Care) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี)

2) งานด้านสวัสดิการสังคม (โครงการค้นหา พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างโอกาสเข้าถึงสิทธิคนพิการรายใหม่ เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี)

3) งานด้านโยธา (การขออนุญาตต่าง ๆ)

4) งานด้านการให้บริการการเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองบัว

3. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ประกอบแบบสอบถามโดยตรงกับผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว

#### 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทำให้ได้ตัวชี้วัดสำคัญที่จะแสดงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลหนองบัว

3. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสม สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### 1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น

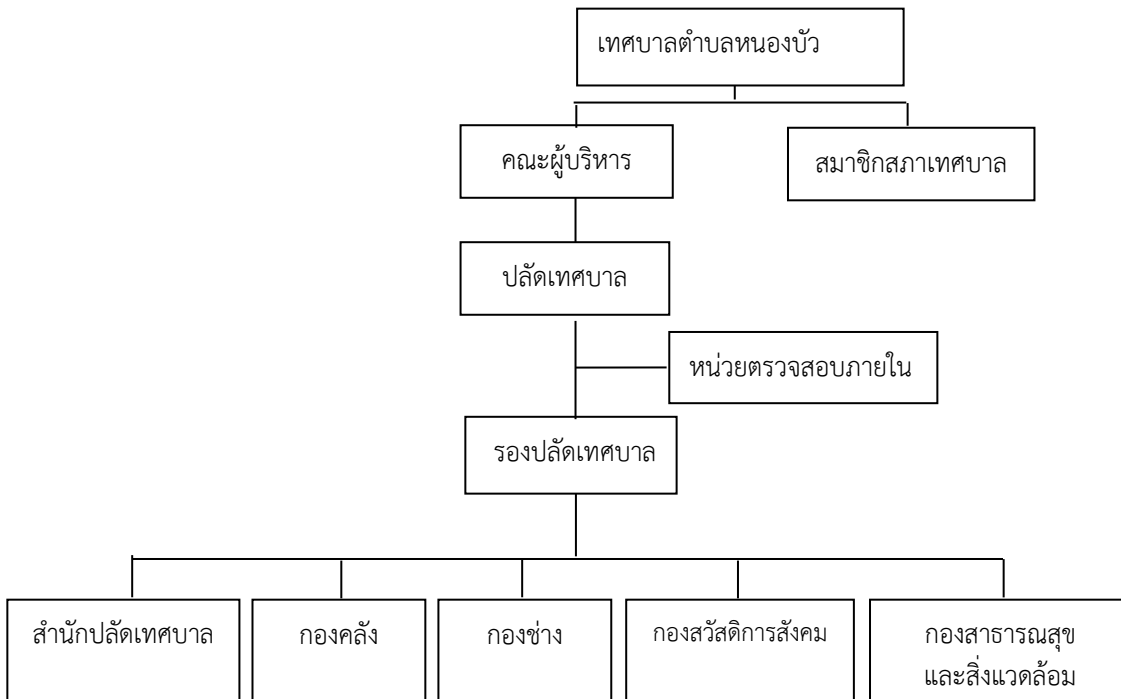
1. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทียบจากค่า 5 ระดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองบัว ตามประเด็นวัดความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.6 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองบัว

เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ซึ่งอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 50 และ 51 เป็นภารกิจที่เทศบาลตำบลหนองบัว มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ที่อยู่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองบัวตั้งอยู่เลขที่ 33/3 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี 71190 โทรศัพท์ 0-3467-2372 0-3467-2373 08-6767-1678 อีเมล nongbua\_kan@hotmail.com มีโครงสร้างของหน่วยงาน (Organization Chart) แสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 โครงสร้างของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลหนองบัว มีเขตปกครองในพื้นที่ 8.5 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 4 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยหอยกาบ หมู่ที่ 2 บ้านหนองบัว หมู่ที่ 3 บ้านหนองบัว และหมู่ที่ 8 บ้านตลิ่งแดง มีจำนวนประชากรจำแนกตามรายหมู่บ้านแสดงได้ดังตารางที่ 1.1

## ตารางที่ 1.1 จำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
๑	ห้วยหอยกาบ	๖๗๘	๗๖๘	๑,๔๔๖	๖๘๗
๒	หนองบัว	๔๖๕	๕๕๘	๑,๐๒๓	๕๓๕
๓	หนองบัว	๔๖๓	๕๒๘	๙๙๑	๕๔๓
๘	ตลิ่งแดง	๑,๕๖๗	๑,๗๑๔	๓,๒๘๑	๑,๓๔๖
	<b>รวม</b>	<b>๓,๑๗๓</b>	<b>๓,๕๖๘</b>	<b>๖,๗๔๑</b>	<b>๓,๑๑๑</b>

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองบัว ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองบัว ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร คิดเป็นประมาณร้อยละ 80 ซึ่งทำการเกษตรทั้งในลักษณะของการทำเป็นอาชีพหลักเพื่อจำหน่ายผลผลิตสร้างรายได้ และลักษณะของเศรษฐกิจพอเพียง กล่าวคือ มีผลผลิตไว้รับประทานเองในครัวเรือน หากเหลือนำแจกจ่ายแบ่งปันเพื่อนบ้านญาติพี่น้องหรือจำหน่ายสร้างรายได้เสริม โดยมีการเพาะปลูกหลายประเภท เช่น ข้าว อ้อย มันสำปะหลัง ยาสูบ ข้าวโพด ผักและผลไม้ต่างๆ ส่วนอีกประมาณร้อยละ 20 ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง ค้าขาย รับราชการ และบริการต่างๆ

สภาพทางสังคมด้านการศึกษา ประกอบด้วยโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนวัดศรีอุบลารามตั้งอยู่หมู่ที่ 3 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ด้านสาธารณสุขมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองบัว ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 สำหรับด้านการสังคมสงเคราะห์ มีจำนวนผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 937 ราย เบี้ยยังชีพความพิการ 230 ราย และเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ 10 ราย ทั้งนี้เทศบาลตำบลหนองบัวได้มีการบริหารจัดการด้านการป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่โดยได้ดำเนินการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ภายในหมู่บ้านจุดที่เป็นที่สาธารณะรวมทั้งตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลวันสำคัญ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และได้มีการการณรงค์ป้องกันปัญหาเสพติดอย่างต่อเนื่องตลอดปี โดยการอบรมให้ความสอดแทรกเข้าไปในโครงการต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชน ตระหนักให้รู้ถึงภัยยาเสพติด โดยได้รับความร่วมมือจากผู้นำท้องถิ่นในหมู่บ้านชุมชนร่วมกันสอดส่องดูแล

เทศบาลตำบลหนองบัว มีระบบบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ ถนน สะพาน ไฟฟ้า และประปา ครอบคลุมในเขตพื้นที่การให้บริการ รวมถึงมีระบบการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

## บทที่ 2

### ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ซึ่งมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

#### 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ที่เคยเข้ารับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว กลุ่มประชากรดังกล่าว ได้มาจากบัญชีรายชื่อของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ ซึ่งเทศบาลตำบลหนองบัวเป็นผู้จัดหาให้ โดยแสดงชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการ

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มเลือกตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการทางสถิติ มีรายละเอียดดังนี้

2.1) การกำหนดขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์อำนาจการทดสอบ (Power Analysis) ด้วยโปรแกรม G\*Power (Erdfelder and Buchner, 1996) ใช้ตัวทดสอบสถิติแบบที (t-test) เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 การกำหนดตัวพารามิเตอร์พิจารณาตามสัดส่วนของจำนวนประชากร โดยงานบริการที่มีจำนวนผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก จะกำหนดค่าพารามิเตอร์  $\alpha = 0.05$ ,  $\text{Power} = 0.99$  ค่าขนาดอิทธิพลขนาดปานกลาง ( $d = 0.5$ ) และมีการทดสอบแบบทางเดียว ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละครั้งที่มีการสุ่มตัวอย่างครั้งละ 65 ราย สำหรับงานบริการที่มีจำนวนผู้รับบริการเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือมีจำนวนน้อยจะกำหนดค่าพารามิเตอร์  $\alpha = 0.05$ ,  $\text{Power}$  เท่ากับ 0.95 ค่าขนาดอิทธิพลขนาดปานกลาง ( $d = 0.5$ ) และมีการทดสอบแบบทางเดียว ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละครั้งที่มีการสุ่มตัวอย่างครั้งละ 45 ราย ทั้งนี้หากมีจำนวนประชากรน้อยกว่า 45 ราย จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ทั้งประชากร

2.2) การสุ่มเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละส่วนงานบริการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 2.1)

## 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการเทศบาล ตำบลหนองบัว แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่และอาชีพ รูปแบบของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบปลายเปิด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการตามประเด็นวัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รูปแบบของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีการตรวจให้คะแนน ดังนี้

- |             |  |
|-------------|--|
| ให้ 5 คะแนน | เมื่อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| ให้ 4 คะแนน | เมื่อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก        |
| ให้ 3 คะแนน | เมื่อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง    |
| ให้ 2 คะแนน | เมื่อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย       |
| ให้ 1 คะแนน | เมื่อมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบ แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยครอบคลุมประเด็นที่ต้องการวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมในทุก ประเด็นของการวัดความพึงพอใจ
2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และขอบเขตในการสำรวจ
3. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ ถูกต้อง ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่ม ตัวอย่างต่อไป

## 2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประสานงานกับเทศบาลตำบลหนองบัว เพื่อทราบข้อมูลประชากรหรือประชาชนที่เคยรับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว บันทึกเป็นบัญชีรายชื่อ และที่อยู่ของผู้รับบริการ

2. สุ่มเลือกตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการทางสถิติ ตามแผนการสุ่มตัวอย่างดังรายละเอียดข้างต้น ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูล อาจไม่ได้จำนวนตัวอย่างตามแผนการสุ่มตัวอย่าง อันมีสาเหตุหลายประการที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ข้อจำกัดด้านเวลา สภาพอากาศ การที่กลุ่มตัวอย่างไม่พักอาศัยอยู่ตามข้อมูลทะเบียนราษฎร รวมถึงการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างยาก ดังนั้นในกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการที่มีจำนวนมาก ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม และงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย กำหนดให้เก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้มากกว่า 65 รายขึ้นไป เป็น 80 ราย สำหรับงานบริการที่มีผู้รับบริการจำนวนน้อย คือ งานด้านโยธา ซึ่งมีจำนวนผู้รับบริการรวมทั้งสิ้น 75 ราย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนการสุ่มตัวอย่างได้จำนวน 45 ราย รวมจำนวนตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ทั้งสิ้น 285 ราย

3. จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ผลต่อไป

## 2.5 การประมวลผล วิเคราะห์ผล และรายงานผล

ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน นำมาลงรหัส บันทึก วิเคราะห์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของข้อคำถามแบบปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การรายงานผล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ตารางแจกแจงค่าสถิติต่างๆ ของข้อคำถามแต่ละข้อ ผลรวมของแต่ละด้าน อาทิ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน เป็นต้น



1. กำหนดเกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจของรับบริการ พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าร้อยละของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1.1) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบค่าเฉลี่ย แบ่งคะแนนเฉลี่ยตามช่วงและสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนน 4.51 – 5.00 ความหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนน 3.51 – 4.50 ความหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนน 2.51 – 3.50 ความหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนน 1.51 – 2.50 ความหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนน 1.00 – 1.50 ความหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.2) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบค่าร้อยละของคะแนนเฉลี่ย หลังจากที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปลงค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นค่าร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

1.3) ระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผล พิจารณาตามตัวชี้วัดที่แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คำนวณได้ในข้อ 2) ซึ่งมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การให้คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0

2. กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 บท ได้แก่ ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวม และผลการวิเคราะห์โดยแสดงรายละเอียดของแต่ละส่วนงานบริการโดย วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่ และอาชีพ ด้วยการแสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยการแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละความพึงพอใจ และวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

### บทที่ 3

#### ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ของงานบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ซึ่งมีผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวนทั้งสิ้น 285 ราย โดยวัดจากระดับความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ได้ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวม แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ 3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
1. งานด้านสาธารณสุข	4.76	0.21	มากที่สุด	95.20	10
2. งานด้านสวัสดิการสังคม	4.76	0.23	มากที่สุด	95.20	10
3. งานด้านโยธา	4.92	0.12	มากที่สุด	98.40	10
4. งานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย	4.80	0.26	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ยทั้ง 4 งานบริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	96.00	10

หมายเหตุ : \* มาจากการนำคะแนนการตอบของผู้รับบริการจำนวน 285 ราย มาหาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมของทั้ง 4 งานบริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96.00 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม

เมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละส่วนงานบริการและจำแนกตามประเด็นวัดความพึงพอใจ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

#### งานบริการที่ 1 : งานด้านสาธารณสุข

จากการสอบถามผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวน 80 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงได้ดังตารางที่ 3.2

#### ตารางที่ 3.2 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.27	มากที่สุด	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.41	มากที่สุด	90.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.23	มากที่สุด	98.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.41	มากที่สุด	93.60	10
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.76	0.21	มากที่สุด	95.20	10

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจระหว่าง 90.60 – 98.20 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลระหว่าง 9 – 10 คะแนน ได้รับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลสูงสุด 10 คะแนน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาได้รับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผล เท่ากับ 9 คะแนน ในด้านช่องทางการให้บริการ

## งานบริการที่ 2 : งานด้านสวัสดิการสังคม

จากการสอบถามผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการสังคมจำนวน 80 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงได้ดังตารางที่ 3.3

### ตารางที่ 3.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนน ตามเกณฑ์ ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.46	มากที่สุด	93.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.48	มากที่สุด	92.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.27	มากที่สุด	98.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.37	มากที่สุด	95.80	10
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.76	0.23	มากที่สุด	95.20	10

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจระหว่าง 98.20 – 92.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลระหว่าง 9 – 10 คะแนน ได้รับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลสูงสุด 10 คะแนนเต็ม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาได้รับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผล เท่ากับ 9 คะแนน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

### งานบริการที่ 3 : งานด้านโยธา

จากการสอบถามผู้รับบริการงานด้านโยธา จำนวน 45 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงได้ดังตารางที่ 3.4

#### ตารางที่ 3.4 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.14	มากที่สุด	99.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.04	มากที่สุด	99.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.05	มากที่สุด	99.80	10
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.92</b>	<b>0.12</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.40</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านโยธา มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจระหว่าง 94.00 – 99.80 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลระหว่าง 9 – 10 คะแนน โดยได้รับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลสูงสุด 10 คะแนนเต็ม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา ได้รับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 9 คะแนน ในและด้านช่องทางการให้บริการ

#### งานบริการที่ 4 : งานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย

จากการสอบถามผู้รับบริการงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย จำนวน 80 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงได้ดังตารางที่ 3.5

#### ตารางที่ 3.5 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.23	มากที่สุด	98.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.43	มากที่สุด	92.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.39	มากที่สุด	95.80	10
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.80</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.00</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจระหว่าง 92.00 – 98.20 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลระหว่าง 9 – 10 คะแนน โดยได้รับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลสูงสุด 10 คะแนนเต็ม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาได้รับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 9 คะแนน ในและด้านช่องทางการให้บริการ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์โดยแสดงรายละเอียดของแต่ละส่วนงานบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 285 ราย ได้ผลการวิเคราะห์แบ่งตามส่วนงานบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการให้บริการเก็บขยะ ผลผู้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วนงานบริการ ตามลำดับดังนี้

**งานบริการที่ 1 : งานด้านสาธารณสุข** (โครงการดูแลสุขภาพและให้บริการด้านสาธารณสุขแบบ องค์กรรวม (Holistic Care) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19)

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานด้านสาธารณสุข จำนวน 80 ราย พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 27 ราย เป็นเพศหญิง จำนวน 53 ราย ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย และธุรกิจเอกชน (รายละเอียดดังภาคผนวก)

#### ตารางที่ 4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
2. ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60	10
4. การให้บริการรวดเร็ว ประชาชนได้รับการป้องกันโรคตามหลักสาธารณสุข และควบคุมโรคได้ทันเวลา	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.84</b>	<b>0.27</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนน ตามเกณฑ์ ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ เพจบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เป็นต้น	4.44	0.50	มาก	88.80	8
2. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.59	0.50	มากที่สุด	91.80	9
3. ได้รับข้อมูลข่าวสาร/การตอบกลับ จากช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.55	0.50	มากที่สุด	91.00	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.53</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.60</b>	<b>9</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร อธิบายคดี	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.93	0.27	มากที่สุด	98.60	10
3. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสุขภาพ ได้เป็นอย่างดี	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	0.32	มากที่สุด	97.80	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.91</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.20</b>	<b>10</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	0.44	มากที่สุด	95.00	9
2. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่ให้บริการ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.69	0.47	มากที่สุด	93.80	9
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่จำเป็นต่างๆ มีให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง	4.61	0.49	มากที่สุด	92.20	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.68</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.60</b>	<b>9</b>

จากตารางที่ 4.1 พิจารณาในแต่ละประเด็นวัดความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจระหว่าง 88.8 – 98.60 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลระหว่าง 9 – 10 คะแนน ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว (ร้อยละความพึงพอใจ 98.60, ระดับคะแนน 10 คะแนนเต็ม) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร อธิบายคดี (ร้อยละความพึงพอใจ 98.20, ระดับคะแนน 10 คะแนน

เต็ม) และเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสุขภาพ ได้เป็นอย่างดี (ร้อยละความพึงพอใจ 98.00, ระดับคะแนน 10 คะแนนเต็ม) ส่วนข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น (ร้อยละความพึงพอใจ 88.80, ระดับคะแนน 8 คะแนน)

ผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- จุดเด่น
  - ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลทั่วถึง (1 ฉบับ)
  - ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (1 ฉบับ)
  - มีความพร้อมในการให้บริการ (1 ฉบับ)

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- จุดเด่น
  - เจ้าหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำดี (5 ฉบับ)

**งานบริการที่ 2 : งานด้านสวัสดิการสังคม (โครงการค้นหา พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างโอกาสเข้าถึงสิทธิคนพิการรายใหม่)**

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานด้านสวัสดิการสังคม จำนวน 80 ราย พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 27 ราย เป็นเพศหญิง จำนวน 53 ราย ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้างทั่วไป และธุรกิจเอกชน ตามลำดับ (รายละเอียดดังภาคผนวก)

**ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจน ทัวถึง	4.66	0.48	มากที่สุด	93.20	9
2. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
3. การให้บริการรวดเร็ว ผู้พิการรายใหม่ได้รับความช่วยเหลือ/พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	4.66	0.48	มากที่สุด	93.20	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.66</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.20</b>	<b>9</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เป็นต้น	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00	9
2. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.63	0.49	มากที่สุด	92.60	9
3. ได้รับข้อมูลข่าวสาร/การตอบกลับ จากช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.63	0.49	มากที่สุด	92.60	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.62</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.40</b>	<b>9</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20	10
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20	10

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนน ตามเกณฑ์ ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.93	0.27	มากที่สุด	98.60	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.91</b>	<b>0.27</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.20</b>	<b>10</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. เอกสาร/ใบความรู้/แผ่นพับ มีแจกจ่ายให้กับประชาชนอย่างเพียงพอ	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60	10
2. เอกสาร/ใบคำร้อง/แบบฟอร์ม ต่างๆ อ่านเข้าใจง่าย มีรายละเอียดชัดเจน	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ บริการประชาชนอย่างเพียงพอ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.79</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.2 พิจารณาในแต่ละประเด็นวัดความพึงพอใจ พบว่า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าร้อยละความพึงพอใจระหว่าง 92.00 – 98.60 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลระหว่าง 9 – 10 คะแนน ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (ร้อยละความพึงพอใจ 98.6, ระดับคะแนน 10 คะแนนเต็ม) รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี (ร้อยละความ พึงพอใจ 98.20) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี (ร้อยละความพึงพอใจ 98.2) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เป็นต้น (ร้อยละความพึงพอใจ 92.00, ระดับคะแนน 9 คะแนน)

ผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการสังคม ได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีจุดเด่นของการให้บริการ คือ

เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและให้คำแนะนำดี (3 ฉบับ)

### งานบริการที่ 3 : งานด้านโยธา (การขออนุญาตต่าง ๆ)

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานด้านโยธา จำนวน 45 ราย พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 23 ราย เป็นเพศหญิง จำนวน 22 ราย ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพในธุรกิจเอกชน ราชการ และค้าขาย ตามลำดับ (รายละเอียดดังภาคผนวก)

### ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนน ตามเกณฑ์ ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจน ทั้งถึง	4.93	0.25	มากที่สุด	98.60	10
2. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.98	0.15	มากที่สุด	99.60	10
3. มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.98	0.15	มากที่สุด	99.60	10
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.96	0.30	มากที่สุด	99.20	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.96</b>	<b>0.14</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>99.20</b>	<b>10</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เป็นต้น	4.60	0.58	มากที่สุด	92.00	9
2. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60	9
3. ได้รับข้อมูลข่าวสาร/การตอบกลับจากช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.70</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>94.00</b>	<b>9</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.98	0.15	มากที่สุด	99.60	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.99</b>	<b>0.04</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>99.80</b>	<b>10</b>

**ตารางที่ 4.3 (ต่อ)**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนน ตามเกณฑ์ ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
2. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	4.98	0.15	มากที่สุด	99.60	10
3. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ)	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.99</b>	<b>0.05</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>99.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.3 พิจารณาในแต่ละประเด็นวัดความพึงพอใจ พบว่า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าร้อยละความพึงพอใจระหว่าง 92.00 – 100.00 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลระหว่าง 9 – 10 คะแนน ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ 10 คะแนนเต็มได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และมีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ) ส่วนข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์ หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เป็นต้น (ร้อยละความพึงพอใจ 92.00, ระดับคะแนน 9 คะแนน)

ผู้รับบริการงานด้านโยธา ได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

จุดเด่น - ได้รับความสะดวกสบายในทุกขั้นตอน (6 ฉบับ)

- ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลครบถ้วนดี (1 ฉบับ)

จุดที่ควรปรับปรุง - เพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (กรณีขออน้ำประปา) (4 ฉบับ)

ข้อเสนอแนะ - เพิ่มการให้บริการนอกสถานที่ (2 ฉบับ)

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ**

ข้อเสนอแนะ - เพิ่มช่องทางการติดต่อ และช่องทางการยื่นเรื่องผ่านออนไลน์ (3 ฉบับ)

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

จุดเด่น - โภชนาดีเยี่ยม พุดจาสุภาพ (2 ฉบับ)

ข้อเสนอแนะ - ควรมีการประสานงาน แจ้งสาเหตุในกรณีเกิดความล่าช้า (1 ฉบับ)

**งานบริการที่ 4 : งานด้านการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองบัว**

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานด้านการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 80 ราย พบว่า เป็นเพศชาย 24 ราย เป็นเพศหญิง 56 ราย ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและค้าขาย (รายละเอียดดังภาคผนวก)

**ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
2. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย	4.94	0.24	มากที่สุด	98.80	10
3. มีระบบการจัดเก็บขยะที่ดี ไม่มีขยะตกค้าง ตกหล่นข้างทาง	4.95	0.22	มากที่สุด	99.00	10
4. ช่วงเวลาที่มาเก็บขยะมีความเหมาะสม	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.91</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>98.20</b>	<b>10</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เป็นต้น	4.51	0.53	มากที่สุด	90.20	9
2. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.65	0.48	มากที่สุด	93.00	9
3. ได้รับข้อมูลข่าวสาร/การตอบกลับ จากช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.63	0.49	มากที่สุด	92.60	9
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.60</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.00</b>	<b>9</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. พนักงานขับรถบรรทุกขยะ ขับรถด้วยความระมัดระวัง ตามกฎจราจร	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60	10
2. พนักงานเก็บขยะ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60	10

**ตารางที่ 4.4 (ต่อ)**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนน ตามเกณฑ์ ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> 3. พนักงานเก็บขยะ มีความรับผิดชอบใน การทำงาน จัดเก็บขยะโดยไม่มีตกค้าง หรือ ทำขยะตกหล่นลงตามพื้น	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.88</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.60</b>	<b>10</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> 1. มีรถมาจัดเก็บขยะเป็นเวลาและทั่วถึง	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
2. มีถังขยะให้บริการตามจุดต่างๆ ภายใน หมู่บ้าน	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60	10
3. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.79</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.4 พิจารณาในแต่ละประเด็นวัดความพึงพอใจ พบว่า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจระหว่าง 90.20 – 99.00 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลระหว่าง 9 – 10 คะแนน ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีระบบการจัดเก็บขยะที่ดี ไม่มีขยะตกค้าง ตกหล่นข้างทาง (ร้อยละความพึงพอใจ 99.00, ระดับคะแนน 10 คะแนนเต็ม) รองลงมา ได้แก่ มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย (ร้อยละความ พึงพอใจ 98.80, ระดับคะแนน 10 คะแนนเต็ม) และช่วงเวลาที่มาเก็บขยะมีความเหมาะสม (ร้อยละความพึงพอใจ 98.00, ระดับคะแนน 10 คะแนนเต็ม) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เพชบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น (ร้อยละความพึงพอใจ 90.20, ระดับคะแนน 9 คะแนน)

ผู้รับบริการงานด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย ได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

- จุดเด่น
  - มีกำหนดเวลาเก็บขยะที่ชัดเจน (4 ฉบับ)
  - จัดเก็บได้ดี ไม่มีขยะตกค้าง (3 ฉบับ)
- ข้อเสนอแนะ - ควรเพิ่มเวลา กรณีมีขยะตกค้าง (1 ฉบับ)

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ**

- ข้อเสนอแนะ - เพิ่มช่องทางการชำระเงิน เช่น การโอนจ่าย หรือชำระออนไลน์ (6 ฉบับ)
- เพิ่มช่องทางในการติดต่อขอรับถังขยะ (2 ฉบับ)



### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่น - พนักงานเก็บขยะ จัดเก็บดี ไม่มีตกหล่น สะอาดเรียบร้อย (6 ฉบับ)

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ข้อเสนอแนะ - เพิ่มถังขยะในบริเวณที่มีประชาชนอาศัยอยู่จำนวนมาก (13 ฉบับ)
- หมั่นสำรวจสภาพถังขยะว่าชำรุดเสียหายหรือไม่ (8 ฉบับ)
- บางจุดถังขยะเต็มทำให้สุนัขมาคุ้ยทำให้เกิดความสกปรก (1 ฉบับ)
- รณรงค์ให้ทุกบ้านทิ้งขยะลงถัง ไม่กองไว้ด้านนอก (1 ฉบับ)
- เพิ่มเติมถังขยะแบบแยกประเภท จัดวางไว้ตามตลาดและหมู่บ้าน(1 ฉบับ)

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย พิจารณาตามประเด็นวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่เคยรับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว กำหนดขนาดและสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการทางสถิติ รวมจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 285 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม จำนวน 4 ชุด แยกตามส่วนงานที่ให้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ประกอบแบบสอบถาม สรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

จากงานบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา และงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96.00 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข (โครงการดูแลสุขภาพและให้บริการด้านสาธารณสุขแบบองค์รวม (Holistic Care) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 95.20 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม

2. งานด้านสวัสดิการสังคม (โครงการค้นหา พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างโอกาสเข้าถึงสิทธิคนพิการ รายใหม่) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 95.20 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม

3. งานด้านโยธา (การขออนุญาตต่าง ๆ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 98.40 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม

4) งานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองบัว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96.00 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม

จากผลสรุปข้างต้น จะพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสวัสดิการสังคม ตามลำดับ

## 5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกตามประเด็นวัดความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามประเด็นวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมของทั้ง 4 งานบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังตารางที่ 5.1

### ตารางที่ 5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าความพึงพอใจ				ระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.50	มากที่สุด	92.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด	98.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด	95.80	10
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.80</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.00</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมตามประเด็นวัดความ พึงพอใจใน 4 ด้าน มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96.00 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม เมื่อพิจารณาแยกตามประเด็นวัดความพึงพอใจ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็นวัดความพึงพอใจ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 98.40) รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.80) ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.80) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

### 5.3 การอภิปรายผลและข้อสังเกต

เมื่อพิจารณาแยกตามประเด็นวัดความพึงพอใจในแต่ละส่วนงานบริการ สามารถเปรียบเทียบข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดและข้อที่ได้รับความพึงพอใจที่น้อยกว่าข้ออื่นๆ ในประเด็นเดียวกันของผู้รับบริการ แสดงได้ดังตารางที่ 5.2 ซึ่งผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ นั้น เทศบาลตำบลหนองบัว สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้มีคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นต่อไป

#### ตารางที่ 5.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละส่วนงานบริการในประเด็นต่างๆ

ประเด็น / ส่วนงานบริการ	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่น
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1. งานด้านสาธารณสุข	- มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	- การให้บริการรวดเร็ว ประชาชนได้รับการป้องกันโรคตามหลักสาธารณสุข และควบคุมโรคได้ทันเวลา
2. งานด้านสวัสดิการสังคม	- มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจน ทั่วถึง - การให้บริการรวดเร็ว ผู้พิการรายใหม่ได้รับความช่วยเหลือ/พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	- การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
3. งานด้านโยธา	- ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ - มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	- มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจน ทั่วถึง
4. งานด้านการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย	- มีระบบการจัดเก็บขยะที่ดี ไม่มีขยะตกค้าง ตกหล่นข้างทาง	- มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ประเด็น / ส่วนงานบริการ	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่น
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>		
1. งานด้านสาธารณสุข	- ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น
2. งานด้านสวัสดิการสังคม	- ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน - ได้รับข้อมูลข่าวสาร/การตอบกลับจากช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น
3. งานด้านโยธา	- ได้รับข้อมูลข่าวสาร/การตอบกลับจากช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น
4. งานด้านการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย	- ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ประเด็น / ส่วนงานบริการ	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่น
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1. งานด้านสาธารณสุข	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
2. งานด้านสวัสดิการสังคม	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
3. งานด้านโยธา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี
4. งานด้านการให้บริการเก็บ ขยะมูลฝอย	-	-
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
1. งานด้านสาธารณสุข	- สถานที่ในการให้บริการมีความ เหมาะสม	- เครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่จำเป็นต่างๆ มีให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. งานด้านสวัสดิการสังคม	- เอกสาร/ใบคำร้อง/แบบฟอร์ม ต่างๆ อ่านเข้าใจง่าย มีรายละเอียดชัดเจน	- เอกสาร/ใบความรู้/แผ่นพับ มี แจกจ่ายให้กับประชาชนอย่าง เพียงพอ
3. งานด้านโยธา	- มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ - มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้าย ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ผัง ลำดับขั้นตอนการให้บริการ)	- สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็น ระเบียบ
4. งานด้านการให้บริการเก็บ ขยะมูลฝอย	- มีรถมาจัดเก็บขยะเป็นเวลาและทั่วถึง	- มีถังขยะให้บริการตามจุดต่างๆ ภายในหมู่บ้าน - ถังขยะมีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ ก1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	27	33.75
หญิง	53	66.25
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 30 ปี	3	3.75
31 – 40 ปี	10	12.50
41 – 50 ปี	18	22.50
50 ปีขึ้นไป	49	61.25
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ที่อยู่</b>		
หมู่ที่ 1	30	37.50
หมู่ที่ 2	9	11.25
หมู่ที่ 3	10	12.50
หมู่ที่ 8	31	38.75
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
รับจ้างทั่วไป	21	26.25
ค้าขาย	20	25.00
เกษตรกร	5	6.25
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ราชการ	10	12.50
เอกชน	15	18.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	9	11.25
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>



**ตารางผนวกที่ ก2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านสวัสดิการสังคม**

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	27	33.75
หญิง	53	66.25
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20	-	-
20 – 30 ปี	1	1.25
31 – 40 ปี	10	12.50
41 – 50 ปี	17	21.25
50 ปีขึ้นไป	52	65.00
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ที่อยู่</b>		
หมู่ที่ 1	22	27.50
หมู่ที่ 2	15	18.75
หมู่ที่ 3	16	20.00
หมู่ที่ 8	27	33.75
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
รับจ้างทั่วไป	16	20.00
ค้าขาย	18	22.50
เกษตรกร	12	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ราชการ	9	11.25
เอกชน	15	18.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	10	12.50
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>

**ตารางผนวกที่ ก3 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านโยธา**

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	23	51.11
หญิง	22	48.89
<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20	-	-
20 – 30 ปี	3	6.67
31 – 40 ปี	9	20.00
41 – 50 ปี	5	11.11
50 ปีขึ้นไป	28	62.22
<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ที่อยู่</b>		
หมู่ที่ 1	7	15.56
หมู่ที่ 2	7	15.56
หมู่ที่ 3	2	4.44
หมู่ที่ 8	29	64.44
<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
รับจ้างทั่วไป	3	6.67
ค้าขาย	10	22.22
เกษตรกร	2	4.44
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ราชการ	12	26.67
เอกชน	13	28.89
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	5	11.11
<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>100.00</b>

**ตารางผนวกที่ ก4 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย**

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	24	30.00
หญิง	56	70.00
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20	-	-
20 – 30 ปี	1	1.25
31 – 40 ปี	10	12.50
41 – 50 ปี	19	23.75
50 ปีขึ้นไป	50	62.50
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ที่อยู่</b>		
หมู่ที่ 1	26	32.50
หมู่ที่ 2	12	15.00
หมู่ที่ 3	10	12.50
หมู่ที่ 8	32	40.00
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
รับจ้างทั่วไป	18	22.50
ค้าขาย	18	22.50
เกษตรกร	7	8.75
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ราชการ	12	15.00
เอกชน	14	17.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	11	13.75
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>

ภาคผนวก ข : แบบสอบถาม



ชุดที่.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลหนองบัว  
 ส่วนงานบริการ : ด้านสาธารณสุข (โครงการดูแลสุขภาพและให้บริการด้านสาธารณสุข  
 แบบองค์รวม (Holistic Care) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	4. อาชีพ <input type="checkbox"/> 1) รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> 2) ค้าขาย <input type="checkbox"/> 3) เกษตรกร
2. อายุ.....ปี	<input type="checkbox"/> 4) นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> 5) ราชาการ <input type="checkbox"/> 6) เอกชน
3. ที่อยู่หมู่ที่.....	<input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ขอให้ท่านพิจารณาในแต่ละประเด็นการให้บริการ และประเมินว่าท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
2. ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
4. การให้บริการรวดเร็ว ประชาชนได้รับการป้องกันโรคตามหลักสาธารณสุข และควบคุมโรคได้ทันเวลา					
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เพจบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เป็นต้น					
2. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
3. ได้รับข้อมูลข่าวสาร/การตอบกลับ จากช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสุขภาพ ได้เป็นอย่างดี					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่ให้บริการ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน					
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่จำเป็นต่างๆ มีให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ชุดที่.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลหนองบัว  
 ส่วนงานบริการ : ด้านสวัสดิการสังคม  
 (โครงการค้นหา พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างโอกาสเข้าถึงสิทธิคนพิการรายใหม่)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง	4. อาชีพ [ ] 1) รับจ้างทั่วไป [ ] 2) ค้าขาย [ ] 3) เกษตรกร
2. อายุ.....ปี	[ ] 4) นักเรียน/นักศึกษา [ ] 5) ราชการ [ ] 6) เอกชน
3. ที่อยู่หมู่ที่.....	[ ] 7) อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ขอให้ท่านพิจารณาในแต่ละประเด็นการให้บริการ และประเมินว่าท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจน ทั้งถึง					
2. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. การให้บริการรวดเร็ว ผู้พิการรายใหม่ได้รับความช่วยเหลือ/พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เป็นต้น					
2. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
3. ได้รับข้อมูลข่าวสาร/การตอบกลับ จากช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. เอกสาร/ใบความรู้/แผ่นพับ มีแจกจ่ายให้กับประชาชนอย่างเพียงพอ					
2. เอกสาร/ใบคำร้อง/แบบฟอร์ม ต่างๆ อ่านเข้าใจง่าย มีรายละเอียดชัดเจน					
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ บริการประชาชนอย่างเพียงพอ					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ชุดที่.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลหนองบัว  
 ส่วนงานบริการ : ด้านโยธา (การขออนุญาตต่างๆ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	4. อาชีพ <input type="checkbox"/> 1) รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> 2) ค้าขาย <input type="checkbox"/> 3) เกษตรกร
2. อายุ.....ปี	<input type="checkbox"/> 4) นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> 5) ราชการ <input type="checkbox"/> 6) เอกชน
3. ที่อยู่หมู่ที่.....	<input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ขอให้ท่านพิจารณาในแต่ละประเด็นการให้บริการ และประเมินว่าท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจน ทั้งถึง					
2. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
3. มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น					
โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เพชบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เป็นต้น					
2. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
3. ได้รับข้อมูลข่าวสาร/การตอบกลับ จากช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
2. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ					
3. มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ)					



**ตอนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ชุดที่.....

## แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลหนองบัว

ส่วนงานบริการ : ด้านการเก็บขยะมูลฝอย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง	4. อาชีพ [ ] 1) รับจ้างทั่วไป [ ] 2) ค้าขาย [ ] 3) เกษตรกร
2. อายุ.....ปี	[ ] 4) นักเรียน/นักศึกษา [ ] 5) ราชการ [ ] 6) เอกชน
3. ที่อยู่หมู่ที่.....	[ ] 7) อื่นๆ.....

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ขอให้ท่านพิจารณาในแต่ละประเด็นการให้บริการ และประเมินว่าท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย					
2. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการเก็บขยะมูลฝอย					
3. มีระบบการจัดเก็บขยะที่ดี ไม่มีขยะตกค้าง ตกหล่นข้างทาง					
4. ช่วงเวลาที่มาเก็บขยะมีความเหมาะสม					
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม เป็นต้น					
2. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
3. ได้รับข้อมูลข่าวสาร/การตอบกลับ จากช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. พนักงานขับรถบรรทุกขยะ ขับรถด้วยความระมัดระวัง ตามกฎจราจร					
2. พนักงานเก็บขยะ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว					
3. พนักงานเก็บขยะ มีความรับผิดชอบในการทำงาน จัดเก็บขยะโดยไม่มีตกค้าง หรือทำขยะตกหล่นลงตามพื้น					
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. มีรถมาจัดเก็บขยะเป็นเวลาและทั่วถึง					
2. มีถังขยะให้บริการตามจุดต่างๆ ภายในหมู่บ้าน					
3. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

จุดเด่น.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ค : คณะผู้จัดทำ

### คณะอำนวยการ

ผศ.ดร.พจน์ีย์	สุขชานา	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ดร.ปิยะพร	พิทักษ์ตันสกุล	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
อาจารย์จิราพร	โพธิ์งาม	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ผศ.ดร.อานนท์	วันลา	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
อาจารย์วีระ	ยุคุณธร	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางอัมพร	ไชยศร	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

### ผู้วิจัย

นายเรวัตตะ	กิจจานุรักษ์	นักวิจัยชำนาญการ สถาบันวิจัยและพัฒนา
------------	--------------	--------------------------------------

### เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและเจ้าหน้าที่ภาคสนาม

นางสาวสำอางค์	ชูศรี	บุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางปัทมา	ชัคตตรีย์	บุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางวันวิสา	ไบบัว	บุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวปทิตตา	บุญอินทร์	บุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาววรรณฐิยา	ไชยลา	บุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวนัฐสพิน	รสจันทร์	บุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาววันเพ็ญ	ปภัทร์สิริสกุล	ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
นางสาวกรกนก	สันติอารีย์	ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
นางสาวสุพัตรา	ณรทอง	ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
นางสาวชนม์นิภา	ประกอบธรรม	ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
นางสาวณตยา	บุตรพุ่ม	ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
นายอานันท์	นกดำ	ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี