



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว  
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬจนบุรี

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬจนบุรี

เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาฬจนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงาน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านกิจการประปา และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนดประเด็นวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่เคยรับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว กำหนดขนาดและสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการทางสถิติ รวมจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ ประกอบแบบสอบถาม สรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ก. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว โดยภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.20 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม

ข. เมื่อจำแนกความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า งานด้านกิจการประปา ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 97.60) รองลงมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 96.60) งานด้านสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 95.60) และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ

ค. เมื่อจำแนกความพึงพอใจตามประเด็นวัดความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 97.60) รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.80) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.60) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 93.20) ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านกิจการประปา และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พิจารณาตามประเด็นวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่เคยรับบริการจากงานบริการของเทศบาลตำบลหนองบัว กำหนดขนาดและสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการทางสถิติ รวมจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม จำนวน 4 ชุด แยกตามส่วนงานที่ให้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ ประกอบแบบสอบถาม สรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

จากงานบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านกิจการประปา และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96.20 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ดังนี้

1. งานด้านสวัสดิการสังคม (โครงการค้นหาคนพิการรายใหม่และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 95.60 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม

2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96.60 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม

3. งานด้านกิจการประปา (การบริหารจัดการกิจการน้ำประปา มีคุณภาพ และเพียงพอตลอดปี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 97.60 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม

4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 95.00 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์ประเมินผลเท่ากับ 9 คะแนน จากผลสรุปข้างต้น จะพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกิจการประปาสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.81</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.20</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมตามประเด็นวัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน มีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96.20 คิดเป็นระดับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินผลเท่ากับ 10 คะแนนเต็ม เมื่อพิจารณาแยกตามประเด็นวัดความพึงพอใจ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็นวัดความพึงพอใจ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 97.60) รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.80) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.60) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 93.20) ตามลำดับ

### 5.3 การอภิปรายผลและข้อสังเกต

เมื่อพิจารณาแยกตามประเด็นวัดความพึงพอใจในแต่ละส่วนงานบริการ สามารถเปรียบเทียบข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดและข้อที่ได้รับความพึงพอใจที่น้อยกว่าข้ออื่นๆ ในประเด็นเดียวกันของผู้รับบริการ แสดงได้ดังตารางที่ 5.2 ซึ่งผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ นั้นเทศบาลตำบลหนองบัว สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้มีคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นต่อไป

ตารางที่ 5.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละส่วนงานบริการในประเด็นต่างๆ

ประเด็น / ส่วนงานบริการ	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่น
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1. งานด้านสวัสดิการสังคม	- การให้บริการเป็นระบบและมี ขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	- มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้ง ข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจน ทั่วถึง
2. งานด้านสาธารณสุข	- มีระยะเวลาการให้บริการที่ เหมาะสม	- มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้ง ข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจน ทั่วถึง
3. งานด้านกิจการประปา	- มีการให้บริการน้ำประปา อย่าง ทั่วถึง	- การให้บริการติดตั้งหรือ ซ่อมแซมแก้ไข มีความรวดเร็ว
4. งานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	- การให้บริการรวดเร็ว สามารถ บรรเทาความเดือดร้อนได้จริง	- ได้รับความสะดวกในการ ขอรับบริการ



ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ประเด็น / ส่วนงานบริการ	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่น
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>		
1. งานด้านสวัสดิการสังคม	- ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น
2. งานด้านสาธารณสุข	- ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น
3. งานด้านกิจการประปา	- ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	- ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์หน่วยงาน เฟซบุ๊ก ไลน์ กลุ่ม เป็นต้น

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ประเด็น / ส่วนงานบริการ	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด	ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่น
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1. งานด้านสวัสดิการสังคม	- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
2. งานด้านสาธารณสุข	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพเป็นมิตร อธิบายคดี - เจ้าหน้าที่มีความระมัดระวังใน การปฏิบัติงาน เช่น การฉีดวัคซีน ให้กับสุนัข การตรวจและดูแล สุขภาพประชาชน เป็นต้น)
3. งานด้านกิจการประปา	- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระทือร้อน เต็มใจให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
4. งานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อธิบายคดี	- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระทือร้อน เต็มใจให้บริการ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
1. งานด้านสวัสดิการสังคม	- เอกสาร/ใบคำร้อง/แบบฟอร์ม ต่างๆ อ่านเข้าใจง่าย มีรายละเอียดชัดเจน	- เอกสาร/ใบความรู้/แผ่นพับ มี แจกจ่ายให้กับประชาชนอย่าง เพียงพอ
2. งานด้านสาธารณสุข	- เครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	- เครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์ ที่จำเป็น ต่างๆ มีบริการอย่างเพียงพอ
3. งานด้านกิจการประปา	- น้ำประปามีปริมาณเพียงพอ พร้อม ใช้ตลอดปี	- น้ำประปามีคุณภาพดี ใส สะอาด ไม่มีกลิ่นฉุนรุนแรง
4. งานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	- วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือ สำหรับให้ความช่วยเหลือประชาชน มีให้บริการอย่างเพียงพอ	- สถานที่มีความสะดวกแก่การติดต่อ ขอรับบริการ/แจ้งเรื่อง/ร้องเรียน - วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือ สำหรับให้ความช่วยเหลือประชาชน สามารถนำไปใช้งานได้ยังมี ประสิทธิภาพและปลอดภัย