



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ  
การให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม  
อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี  
ประจำปี 2564

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม  
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1  
[www.uniquestmsu.msu.ac.th](http://www.uniquestmsu.msu.ac.th)

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) งานบริการที่ 2 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข (4) งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ( $\bar{X}=4.78$ , S.D. = .36) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ( $\bar{X}=4.79$ , S.D. = .39) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ( $\bar{X}=4.77$ , S.D. = .36) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ( $\bar{X}=4.77$ , S.D. = .39) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{X}=4.77$ , S.D. = .30) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ของเทศบาลตำบลประจันตคาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ( $\bar{X}=4.78$ , S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ( $\bar{X}=4.79$ , S.D. = 0.45) รองลงมา คือ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}=4.78$ , S.D. = 0.48) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ( $\bar{X}=4.77$ , S.D. = 0.48) และ ด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D. = 0.46) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความ พึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลประจันตคาม ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลประจันตคาม

|             |    |
|-------------|----|
| คะแนนเต็ม   | 25 |
| คะแนนที่ได้ |    |

| เกณฑ์การประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     | คะแนนที่ได้ | ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | คะแนนเต็ม                                                                                           |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p> | <p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p> | 10          | <p>-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม</p> <p>- ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่.....</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 4,497 คน</p> <p>-จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม</p> <p>-งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ</p> <p><b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.45</b> แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br/>ความพึงพอใจร้อยละ 95.74</li> <li>2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br/>ความพึงพอใจร้อยละ 95.41</li> <li>3. ด้านช่องทางการให้บริการ<br/>ความพึงพอใจร้อยละ 95.35</li> <li>4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ<br/>ความพึงพอใจร้อยละ 95.31</li> </ol> <p><u>เมื่อพิจารณา งานบริการ 4 งาน พบว่า</u></p> <p>ลำดับที่ 1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม<br/>ความพึงพอใจร้อยละ 95.72</p> <p>ลำดับที่ 2 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ<br/>ความพึงพอใจร้อยละ 95.50</p> <p>ลำดับที่ 3 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ<br/>ความพึงพอใจร้อยละ 95.30</p> <p>ลำดับที่ 4 ด้านสาธารณสุข<br/>ความพึงพอใจร้อยละ 95.26</p> <p>เอกสารหน้า.....37.....ถึงหน้า.....63.....</p> |

