



ประกาศเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

.....

ตามที่กองการประปาเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่า
ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๖๑ โดยการประเมินผลความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีความพึงพอใจ
ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๘ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน
สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓

ลำดับที่ ๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ ๙๔.๑๕

ลำดับที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อย
ละ ๙๐.๘๕

จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจฯ ให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผย

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางสาวบุญวีร์ โพธิพิพิธ)

นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น



บันทึกข้อความ

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
รับที่ ๗๒๖
วันที่ ๕ ๒ ก.ย. ๒๕๖๗
เวลา ๑๕.๐๐ น.

ส่วนราชการ ฝ่ายการเงินและบัญชี กองการประปา

ที่ ๓๓๓/๒๕๖๗ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการกองการประปา

ตามที่ กองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการชำระค่าน้ำประปา ณ สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ และได้จัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ฉะนั้น เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. ๒๕๓๐ มาตรา ๙ (๓) จึงเห็นควรส่งสำเนารายงานฯ ดังกล่าว ให้กับกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ลงในเว็บไซต์ของเทศบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวนัตยา เหลืองแจ่ม)
หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี

เรียน นายกเทศมนตรี

- ☒ เพื่อโปรดทราบ ☐ เห็นควรถือปฏิบัติ
☒ เห็นควรดำเนินการตามเสนอ
☐ เห็นควรอนุมัติ ☐ เห็นควรอนุมัติ

(นายสิวิช สมบัติอำนวย)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

อ.เมธีพร อภิธรรม

(นางสาวบุญวีร์ โพธิ์พิศ)
นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการประปาเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ที่ ๓๓๒/๒๕๖๗

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปา

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการกองการประปา

กองการประปา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมุ่งหวังจะให้การบริการแก่ประชาชนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด ดังนั้น จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ชำระค่าน้ำประปาของกองการประปา ณ สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น เพื่อให้สอดคล้องกับหมวด ๕ และหมวด ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกับหมวด ๒ มาตรา ๘ (๔) ความว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความ พึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มี การปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

บัดนี้ กองการประปาได้รวบรวมแบบสอบถามในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และจัดทำ รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว เห็นควรนำเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อ โปรดทราบ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการของกองการประปาต่อไป รายละเอียดปรากฏตาม เอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ควรเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยมอบงานบริการและเผยแพร่ กองยุทธศาสตร์ และงบประมาณ ประชาสัมพันธ์ไว้ที่บอร์ดเทศบาลชั้น ๑ สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น และเผยแพร่ ไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวนัตยา เหลืองแจ่ม)

หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี

เรียน นายกเทศมนตรี

☒ เพื่อโปรดทราบ ☐ เห็นควรถือปฏิบัติ

☒ เห็นควรดำเนินการตามเสนอ

☐ เห็นควรอนุมัติ ☐ เห็นควรอนุมัติ

นายสมชีพ สมบัติอำนวยโชค

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ดำรงพรอมมา ๐๕๖๐

(นางสาวบุญยวีร์ โพธิ์ทิพย์)

นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปา
เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี

ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้มีอำนาจและหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น บริหารกิจการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มุ่งหวังให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติราชการ ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มากขึ้น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องนำหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งจะส่งผลให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้การเพิ่มขึ้นของประชากร ตลอดจนภาวะการณ์ในยุคโลกาภิวัตน์ที่ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้มากขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จึงได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลต่อไป

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ที่ต้องจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล โดยเทศบาลได้เริ่มดำเนินการประปามาตั้งแต่มานานปี พ.ศ. ๒๕๒๘ และมีการปรับปรุงขยายระบบกิจการประปาให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาลมาอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการน้ำประปา จำนวน ๔,๓๑๑ ราย ปริมาณการใช้น้ำประปาประมาณ ๙๙,๖๓๗ ล.บ. เมตร/เดือน (ข้อมูล ณ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๗) ซึ่งนอกเหนือจากงานผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อให้บริการแก่ประชาชนแล้วยังมีการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา ณ สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีบริการรับแจ้งการขอใช้น้ำ การสำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย การรับแจ้งติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา และบริการรับแจ้งอื่นๆ ที่ห้องกองการประปา บริเวณชั้น ๒ อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ดังนั้น เพื่อให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้มีแนวทางในการทบทวนปรับปรุงภารกิจและปรับปรุงการให้บริการต่างๆ กองการประปาจึงได้มีการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของกองการประปาเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
๒. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการประชาชนของกองการประปาเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
๓. เพื่อสร้างช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกองการประปาเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านพื้นที่ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
๒. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
๓. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อชำระค่าน้ำประปาของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จำนวน ๒๐๐ คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

กองการประปา หมายถึง กองการประปาของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ทำหน้าที่ในการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาให้แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ณ ห้องสำนักทะเบียนท้องถิ่น ชั้น ๑ สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มาติดต่อขอใช้บริการชำระค่าน้ำประปา กองการประปา ณ ห้องสำนักทะเบียนท้องถิ่น ชั้น ๑ สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างในกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาแก่ประชาชน

กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการ การนำเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือมาใช้ในการให้บริการ วิธีการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการต่างๆ ของกองการประปาตามลำดับก่อน - หลัง

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา ของกองการประปา ณ ห้องสำนักทะเบียนท้องถิ่น สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

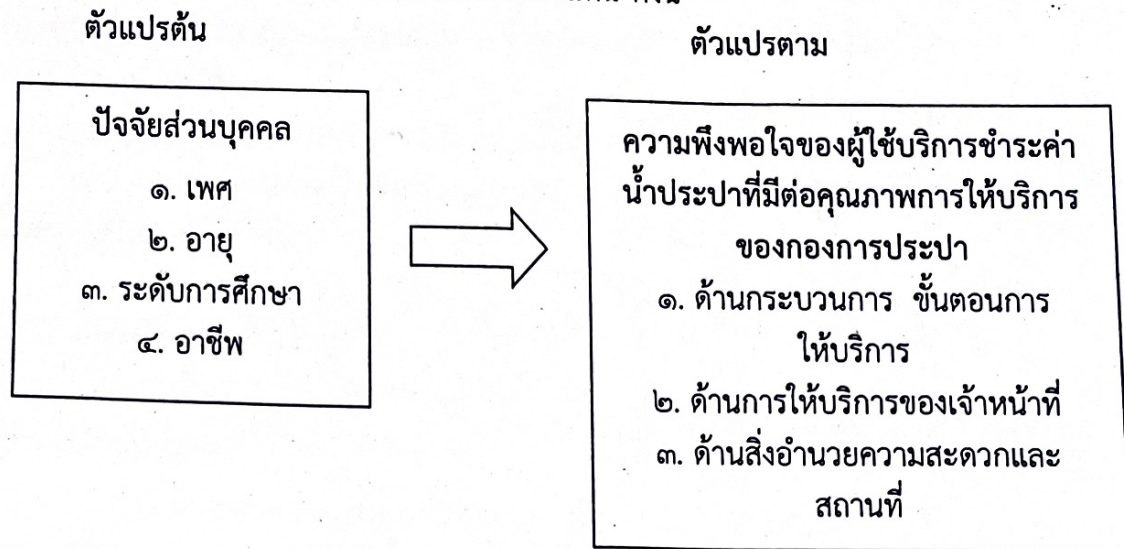
ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี ต่อการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา จากเจ้าหน้าที่กองการประปา แสดงออกมาเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการชำระค่าน้ำประปาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
๒. ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำเอาหลักการแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีตัวแปรหลายตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการชำระค่าน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ดังนี้



ภาพที่ ๑ แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระค่าน้ำประปาของกองการประปา ตามนโยบาย ระเบียบกฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งผู้ศึกษามีวิธีการศึกษา ดังนี้

พื้นที่ดำเนินการ

พื้นที่ดำเนินการศึกษาค้างนี้ คือ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้มาใช้บริการชำระค่าน้ำประปาของกองการประปา ณ อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น รวมจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายเปิด จำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปา กองการประปาเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน ๑๒ ข้อ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. กองการประปาออกแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

๒. นำแบบสอบถามไว้ ณ จุดบริการของกองการประปา บริเวณชั้น ๑ ห้องสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้กรอกแบบสอบถามส่งกลับคืนทันที ได้รับแบบสอบถามคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำไปวิเคราะห์ได้ จำนวน ๒๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

๑. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ เมื่อได้ข้อมูลจากประชากรที่ศึกษาตามแบบสอบถามแล้วนำมาจัดประเภท โดยใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ช่วงคะแนนเฉลี่ยร้อยละ

๘๐.๐๑ - ๑๐๐

๖๐.๐๑ - ๘๐.๐๐

๔๐.๐๑ - ๖๐.๐๐

๒๐.๐๑ - ๔๐.๐๐

๑.๐๐ - ๒๐.๐๐

ผลการประเมิน

พึงพอใจมากที่สุด / เหมาะสมมากที่สุด

พึงพอใจมาก / เหมาะสมมาก

พึงพอใจปานกลาง / เหมาะสมปานกลาง

พึงพอใจน้อย / เหมาะสมน้อย

พึงพอใจน้อยที่สุด / ควรปรับปรุง

๒. คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของกองการประปา ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด โดยนำข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกันมานำเสนอในเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๒๐๐ คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๒๐๐ ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=๒๐๐)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๘๔	๔๒.๐
	หญิง	๑๑๖	๕๘.๐
	รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๙	๑๔.๕
	๓๐ - ๓๙ ปี	๕๖	๒๘.๐
	๔๐ - ๔๙ ปี	๖๙	๓๔.๕
	๕๐ ปี ขึ้นไป	๔๖	๒๓.๐
	รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๙๕	๔๗.๕
	ปริญญาตรี	๙๖	๔๘.๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๔.๕
	รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๔	๗.๐
	ธุรกิจส่วนตัว	๔๗	๒๓.๕
	ค้าขาย	๗๑	๓๕.๕
	พนักงานบริษัทเอกชน	๓๕	๑๗.๕
	รับจ้าง	๑๓	๖.๕
	แม่บ้าน	๓	๑.๕
	นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๕.๐
	ข้าราชการบำนาญ	๒	๑.๐
	เกษตรกรรวม	๓	๑.๕
	ว่างงาน	๒	๑.๐
	รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน จำนวน ๒๐๐ คน ตามตัวแปรต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐ ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕ รองลงมาคืออายุช่วงอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐ อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐ และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐ รองลงมาจบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ และจบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕ ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ แม่บ้าน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ เกษตรกรรม จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ อาชีพที่น้อยที่สุดคือข้าราชการบำนาญ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐ และว่างงาน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอกำมะนา จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการชำระค่าน้ำประปา (n=2๐๐)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๗๓	มากที่สุด
๑.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๙๓.๖	มากที่สุด
๑.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๙๒.๙	มากที่สุด
๑.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๙๓.๑	มากที่สุด
๑.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๙๑.๓	มากที่สุด
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๔.๑๕	มากที่สุด
๒.๑ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๙๔.๑	มากที่สุด
๒.๒ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๙๔.๐	มากที่สุด
๒.๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๙๔.๖	มากที่สุด
๒.๔ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๙๓.๙	มากที่สุด

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการชำระค่าน้ำประปา (n=2๐๐) (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	๙๐.๘๕	มากที่สุด
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๙๒.๙	มากที่สุด
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๙๒.๙	มากที่สุด
๓.๓ สถานที่ให้บริการเหมาะสมสามารถเดินทางสะดวก	๙๒.๕	มากที่สุด
๓.๔ มีน้ำดื่มสะอาดบริการ	๘๕.๑	มากที่สุด
รวม	๙๒.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๘ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ = ๙๔.๖)

ลำดับที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ = ๙๔.๑)

ลำดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ = ๙๔.๐)

ลำดับที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ = ๙๓.๙)

ลำดับที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ = ๙๓.๖)

ลำดับที่ ๖ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ = ๙๓.๑)

ลำดับที่ ๗ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีสถานที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ = ๙๒.๙)

ลำดับที่ ๘ สถานที่ให้บริการเหมาะสม สามารถเดินทางสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ = ๙๒.๕)

ลำดับที่ ๙ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ = ๙๑.๓)

ลำดับที่ ๑๐ มีน้ำดื่มสะอาดบริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ = ๘๕.๑)

๓. ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด (n=200)

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	๔	๒.๐
ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	๑๙๖	๙๘.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ในจำนวนกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน ๒๐๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐ และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐

ตารางที่ ๔ จำนวนประชากรที่ศึกษาจำแนกความถี่ ตามจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด (n=6)

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น	ความถี่
- ควรเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ให้ทันสมัยมากขึ้น	๑
- ค่าน้ำแพงไป	๑
- การให้บริการอยู่ในระดับที่ดีมาก มีความพึงพอใจในบริการ	๒

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากคำถามปลายเปิดที่ให้กลุ่มประชากรที่ศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ พบว่า การให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาของเทศบาลทั้งเรื่องกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจและเหมาะสม แต่ประชาชนมีความเห็นว่ากองการประปาควรจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ กองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของกองการประปา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี และนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการชำระค่าน้ำประปา ของกองการประปา ณ ห้องสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น จำนวน ๒๐๐ คน สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

๑. ความเห็นของกลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีมากที่สุด ใน ลำดับแรกเป็นเรื่องของการให้บริการประชาชนตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ประชาชนสามารถยื่นใบแจ้งหนี้เพื่อชำระเงินและรับใบเสร็จรับเงินได้ในทันที หากไม่ได้ยื่นใบแจ้งหนี้มาชำระ หรือสูญหายผู้ใช้บริการก็สามารถแจ้งซื้อ ที่อยู่ แก่เจ้าหน้าที่กองการประปา และยังสามารถชำระเงินได้ทันที ผ่าน Application และ QR Code บัญชีธนาคารของกองการประปา ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการ ชำระเงิน ทำให้ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไปตามประกาศการลดขั้นตอน สำหรับ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการออกใบเสร็จรับเงินควรจัดให้มีความทันสมัยมากขึ้น

๒. ความเห็นของกลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีในระดับมาก ที่สุดเป็นในเรื่องของเจ้าหน้าที่ของกองการประปาการให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

๓. ความเห็นของกลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีในระดับมาก มากที่สุด คือสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ สถานที่ ให้บริการประชาชนสามารถเดินทางมาที่เทศบาลได้อย่างสะดวก ในส่วนของน้ำดื่มที่ให้บริการประชาชนได้รับ ความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายเนื่องจากจุดบริการน้ำดื่มใช้ร่วมกับงานทะเบียนและบัตรซึ่งอยู่ห่างจากที่นั่งพัก สำหรับผู้มาชำระค่าน้ำประปา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของ กองการประปาเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ผู้บริหารเทศบาลควรมีนโยบายในการปรับปรุงหรือจัดสถานที่การให้บริการแก่ประชาชนให้มีความทันสมัยเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ให้แก่เทศบาลมากยิ่งขึ้น

๒. ควรจัดทำโครงการปรับปรุงสถานที่และระบบการให้บริการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเทศบาลเพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

๓. ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของกองการประปาเป็นประจำ ทุกปี เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเมื่อนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกับทุกปี จะทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และมีแนวทางในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น