รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

****

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านคลอง เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
2. งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานเกี่ยวกับการร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียน)
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง)
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนผู้พิการ และการจ่ายเบี้ยยังชีพ)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลบ้านคลอง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านคลอง แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านคลอง ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านคลอง เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานเกี่ยวกับการร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียน) งานด้านการบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนผู้พิการ และการจ่ายเบี้ยยังชีพ) และรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม จึงสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านคลอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 40 – 49 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล มากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับทางเทศบาลโดยเฉลี่ย เดือนละ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้งนาน น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลจาก เสียงตามสาย/รถแห่ประชาสัมพันธ์ มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ของเทศบาลตำบลบ้านคลอง

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลบ้านคลอง ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.70 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.04 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 9 คะแนน ลำดับคะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละงานบริการ

อันดับที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนผู้พิการ และการจ่ายเบี้ยยังชีพ)

ร้อยละ 94.20 (ค่าเฉลี่ย 4.71) อยู่ในระดับ 9 คะแนน

<u>ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน</u> อันดับที่ 1 คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง)

ร้อยละ 94.10 (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับ 9 คะแนน

<u>ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน</u> อันดับที่ 1 คือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ร้อยละ 93.96 (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับ 9 คะแนน

<u>ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน</u> อันดับที่ 1 คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 4 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานเกี่ยวกับการร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน)

ร้อยละ 93.91 (ค่าเฉลี่ย 4.69) อยู่ในระดับ 9 คะแนน

<u>ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน</u> อันดับที่ 1 คือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.23

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.19

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.67

ส่วนด้านการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.61

ผลการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.70	0.55	94.08	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.55	94.01	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.68	0.55	93.54	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.54	94.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.54	93.70	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.70**	**0.55**	**93.96**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.96 (ค่าเฉลี่ย 4.70) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน 9 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

2. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานเกี่ยวกับการร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานเกี่ยวกับการร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.70	0.55	94.08	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.54	94.16	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.68	0.54	93.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.55	93.99	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.55	93.65	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.69**	**0.55**	**93.91**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ **งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานเกี่ยวกับการร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน)** ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.91 (ค่าเฉลี่ย 4.69) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน 9 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจ มากที่สุด

3. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.75	0.54	94.95	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.56	94.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.67	0.55	93.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.55	94.13	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.55	93.66	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.70**	**0.55**	**94.10**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ **งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง)** ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.10 (ค่าเฉลี่ย 4.70) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน 9 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

4. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนผู้พิการ และการจ่ายเบี้ยยังชีพ)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนผู้พิการ และการจ่ายเบี้ยยังชีพ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.75	0.53	94.97	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.56	94.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.69	0.53	93.77	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.53	94.31	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.54	93.68	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.71**	**0.54**	**94.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ง**านด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนผู้พิการ และการจ่ายเบี้ยยังชีพ)** ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 (ค่าเฉลี่ย 4.71) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน 9 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลผลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่า เทศบาลตำบลบ้านคลองควรลดขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มการบริการเกี่ยวกับออนไลน์ เช่น บริการจ่ายค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคารโดยการโอนเงิน และนำส่งใบเสร็จมาให้ที่บ้าน ประชาชนในพื้นที่อยากให้เทศบาลจัดล็อคหรือสร้างล็อคแบบมีหลังคาสำหรับให้ประชาชนขายสินค้าและอาหาร และบริเวณด้านหน้าหมู่บ้านหรรษนันท์ 5 ควรซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และเพิ่มไฟฟ้า น้ำประปาไว้ใช้ และควรมีห้องน้ำไว้บริการ อีกทั้งเทศบาลควรมีกล้อง CCTV หลาย ๆ จุด และอยากให้มีอินเทอร์เน็ตในชุมชน