

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวงษ์อ้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวงษ์อ้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอย งานที่ 2 งานด้านทะเบียน งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บภาษี และงานที่ 4 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความสำเร็จของโครงการปรับปรุงแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เทศบาลตำบลวงษ์อ้อม อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานันท์และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลวงษ์อ้อม อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวงษ์อ้อม

ทั้งนี้คณะผู้สำรวจขอขอบคุณ ผู้บริหาร บุคลากรของเทศบาลตำบลวงษ์อ้อม และผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวงษ์อ้อม ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลรวมทั้งผู้สนับสนุนและช่วยเหลือทุกท่าน ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์

คณะดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษานันท์และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก

2565

ชื่อรายงาน	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวงษ์อ่อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ผู้ดำเนินการ	นางสาวสุชาดา อภิรัตน์ นางสาวปณณช บัญชานิตยกาล
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
ปีที่ศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวงษ์อ่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวงษ์อ่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอย งานที่ 2 งานด้านงานทะเบียน งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บภาษี และ งานที่ 4 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ โดยกำหนดกรอบงานที่จะประเมินในแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการปรับปรุงแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เทศบาลตำบลวงษ์อ่อง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก 3) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลวงษ์อ่อง จาก 4 ชุมชน จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการสำรวจ ศึกษาและประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวงษ์อ่อง มากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับเทศบาลโดยเฉลี่ย เดือนละ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. - 12.00 น. ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลจาก เสียงตามสาย / รถแห่ประชาสัมพันธ์ มากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวงษ์อ่อง ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.03 มีค่าเฉลี่ย 4.70 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** โดยจัดลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานการให้บริการด้านงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.32

มีค่าเฉลี่ย 4.72 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการอันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับที่ 2 งานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.09

มีค่าเฉลี่ย 4.70 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการอันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับที่ 3 งานการให้บริการด้านงานทะเบียน

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.99

มีค่าเฉลี่ย 4.70 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการอันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานการให้บริการด้านการกำจัดขยะมูลฝอย อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.72 ค่าเฉลี่ย 4.69 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการอันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.26

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.23

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.08

ส่วนด้านการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.07

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอย** ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.72 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านงานทะเบียน** ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.99 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี** ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.09 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ** ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.32 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังซ้อง ในการให้บริการประชาชน ในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังซ้อง ในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของโครงการปรับปรุงแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน เทศบาลตำบลวงษ์ อำเภอยะรัง จังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.93 โดยสรุปลำดับความพึงพอใจ 2 อันดับแรก ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในประเด็น ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเข้าข่าย เสียภาษีเต็มใจและยินดีชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

อันดับที่ 2 ด้านประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและชุมชน ในประเด็น โครงการนี้ ทำให้ประชาชนผู้ที่มีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลตำบลวงษ์ได้จ่ายภาษีอย่างถูกต้อง เที่ยงธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการมี ข้อเสนอแนะในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

เทศบาลตำบลวงษ์ ควรปรับปรุงเรื่องเสียงตามสายในชุมชนและปรับปรุงเรื่อง การบริการของบุคลากร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวงษ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวงษ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวงษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอย งานที่ 2 งานด้านงานทะเบียน งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บภาษี และ งานที่ 4 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความสำเร็จของโครงการปรับปรุงแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เทศบาลตำบลวงษ์ อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก และ
- 3) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลวงษ์ จาก 4 ชุมชน จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

งานบริการ 4 งาน โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.03 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจเป็นรายด้านผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด

โครงการปรับปรุงแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เทศบาลตำบลวงษ์ อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.93 ส่วนความพึงพอใจเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะว่า เทศบาลตำบลวงษ์ ควรปรับปรุงเรื่องเสียงตามสายในชุมชน และปรับปรุงเรื่องการบริการของบุคลากร