



รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเด่นชัย

เสนอ

เทศบาลตำบลเด่นชัย

ตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ประจำปีงบประมาณ 2560

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ วิทยาเขตแพร่

ได้รับการสนับสนุนการศึกษาจากเทศบาลตำบลเด่นชัย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2560 (ต.ค.2559 – ก.ย.2560) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานการให้บริการจัดการศึกษาโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
6. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานจัดสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
7. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
8. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ
ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลเด่นชัย
อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
3. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลเด่นชัย
อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
4. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาล
ตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานการให้บริการจัดการศึกษาโครงการสวัสดิการ
และสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
6. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานจัดสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและ
ผู้ป่วยเอดส์) ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
7. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบล
เด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
8. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย
จังหวัดแพร่ ในภาพรวม
9. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการ
บริการให้มีประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2560 (ต.ค.2559 – ก.ย.2560) ใน 7 กลุ่มงานคือ งานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บรายได้ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการให้บริการจัดการศึกษาโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา งานจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,777 คน โดยแยกตามงานคือ งานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 284 คน งานทะเบียนราษฎร จำนวน 299 คน งานจัดเก็บรายได้ จำนวน 362 คน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 364 คน งานการให้บริการจัดการศึกษาโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา จำนวน 80 คน งานจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 353 คน และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 35 คน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. งานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.5
2. งานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.2
3. งานจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.5
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.6
5. งานการให้บริการจัดการศึกษาโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89
6. งานจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93
7. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.1

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.6

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการส่งเสริมสุขภาพของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมงานส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมทุกพื้นที่การบริการ รวมทั้งกระบวนการขั้นตอนทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และทันท่วงที ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีสุขภาพดีทุกคน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีช่องทางในการติดต่อกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้หลากหลายช่องทาง ในการแจ้งข่าวสารในงานส่งเสริมสุขภาพ เช่น แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ประกาศเสียงตามสายของทางเทศบาล ติดป้ายประกาศตามหมู่บ้าน ฯลฯ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพของเทศบาลตำบลเด่นชัย สามารถตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยเกี่ยวกับงานส่งเสริมสุขภาพได้ครบถ้วนและชัดเจน ทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ที่ดำเนินงานตามโครงการฯ มีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อขอรับบริการ และในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ทั้งนี้ถือได้ว่างานด้านส่งเสริมสุขภาพของเทศบาลตำบลเด่นชัย ได้คำนึงถึงสถานที่ในการรับบริการ โดยเลือกที่มี ความเหมาะสม มีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ ดูแลเอาใจใส่กับผู้เข้าร่วมโครงการเป็นอย่างดี ทำให้ภาพรวมงานบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5.2.2 งานทะเบียนราษฎร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่างานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเด่นชัย จัดทำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการงานทะเบียนราษฎรได้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว ทำให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เอกสาร/ป้ายสำหรับแนะนำขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในงานทะเบียนราษฎรที่มีความชัดเจนและเข้าใจงาน ทำให้การเข้ารับบริการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดทำทะเบียนราษฎรอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกแก่การค้นหา ทั้งนี้ถือได้ว่างานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนและระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้งานทะเบียนราษฎรสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีเอกสารเพื่อชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้เข้ารับบริการมีความเข้าใจการดำเนินงานเป็นอย่างดี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร สามารถตอบข้อซักถามและชี้แจงรายละเอียดที่เกี่ยวกับงาน

ทะเบียนราษฎรได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรเป็นปัจจุบัน มีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัย เพียงพอและสะดวกต่อการใช้งาน ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

5.2.3 งานจัดเก็บรายได้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีการแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและมีความถูกต้อง ทำให้การดำเนินงานจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายในเขตเทศบาล การแจ้งผ่านผู้นำชุมชน แจ้งผ่านสื่อออนไลน์ ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่างานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ประกาศผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ฯลฯ ที่สะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการอย่างเพียงพอ ทำให้การดำเนินงานสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และ บริการด้วยรอยยิ้ม มีความเป็นกันเอง ใส่ใจในการปฏิบัติงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าความพึงพอใจในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการ ห้องสุขา น้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้ที่มาติดต่องาน มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ อุปกรณ์ เครื่องใช้ สำนักงานที่มีความทันสมัย และอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

5.2.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลสามารถเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็วและข้อมูลเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้านบรรเทาสาธารณภัยได้หลากหลายช่องทาง เช่น ประกาศผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำชุมชน และเป็นข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่ายและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเด่นชัย ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผ่านการอบรมอย่างสม่ำเสมอ สามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีสภาพที่พร้อมต่อการใช้งาน และให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มีการบำรุงรักษา อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ยานพาหนะ ให้สามารถพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา แก้ไขปัญหาเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที

5.2.5 งานกาารให้บริการจัดการศึกษาโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานกาารให้บริการจัดการศึกษาโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ถือได้ว่างานจัดการศึกษาของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารในจัดการศึกษาโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา อย่างเป็นระบบ และมีความชัดเจน ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง สามารถปฏิบัติงานได้ตามช่วงเวลาที่กำหนด

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานกาารให้บริการจัดการศึกษาโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา และมีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว ทั้งนี้ถือได้ว่าจัดการศึกษาโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ได้จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์งานกาารให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก ให้บริการโดยไม่จำกัดอายุ อีกทั้งเปิดโอกาสให้แก่ผู้สูงอายุได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่า เจ้าหน้าที่ของโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เข้ารับบริการ สามารถตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัย สามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการได้อย่างประสิทธิภาพ ให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม แจ่มใส พร้อมให้บริการอยู่เสมอ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ศูนย์การเรียนรู้ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ทั้งนี้ถือได้ว่างานจัดการศึกษาของเทศบาลตำบลเด่นชัย ได้คำนึงถึงสถานที่ตั้งในการให้บริการโครงการโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา โดยเลือกสถานที่ที่ประชาชนสามารถเดินทางเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างสะดวก มีความพร้อมในด้านการให้บริการต่าง ๆ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ และน้ำดื่ม ที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา

5.2.6 งานจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนใน การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ได้ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง ทำให้การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่างานจัดสวัสดิการการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น แจ้งผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ติดป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีความความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีรู้ความสามารถในเรื่องระเบียบของทางราชการ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ได้เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ เช่น ระบบเครื่องเสียง เป็นต้น ทั้งนี้ถือได้ว่าจุดให้บริการในการรับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเด่นชัย ได้จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการออกจ่ายเบี้ยยังชีพที่มีความพร้อมในด้าน ระบบเครื่องเสียง โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ ให้บริการสำหรับผู้มารับบริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

5.2.7 งานขออนุญาตก่อสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปลอดภัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่างานขออนุญาตก่อสร้างของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่มี

ความทันสมัย สามารถตรวจสอบการดำเนินงานก่อสร้างอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อสอบถามข้อคิดเห็น ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่งานขออนุญาตก่อสร้างของเทศบาลตำบลเด่นชัย ได้มีการแจ้งระยะเวลาและรายละเอียดของการดำเนินงาน ในงานที่เป็นสาธารณะ ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่ในการก่อสร้างอาคารได้รับทราบรายละเอียด ระยะเวลาในการดำเนิน ระยะเวลาเสร็จสิ้นของการดำเนินงาน ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่รู้สึกปลอดภัยและอุ่นใจในการรับบริการดังกล่าว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่งานขออนุญาตก่อสร้างของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีความรู้ความสามารถ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ประชาชนผู้เข้ารับบริการเกิดความประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัย เพียงพอและสะดวกต่อการใช้งาน ทั้งนี้ถือว่างานให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัย เพียงพอและสะดวกต่อการใช้งาน ทำให้งานแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

5.2.8 งานการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลเด่นชัย

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ถือว่างานจัดสวัสดิการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนใน การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ได้ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง ทำให้การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้รับสวัสดิการเบี่ยงชีฟในเขตพื้นที่บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น แจ้งผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ติดป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความสามารถในเรื่องระเบียบของทางราชการเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ได้เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที รองลงมาคือ งานการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานส่งเสริมสุขภาพ งานการให้บริการจัดเก็บรายได้ งานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานการให้บริการจัด

การศึกษาโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา และงานการให้บริการ
ทะเบียนราษฎร ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย ทำให้ทราบว่า
ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่
ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การ
รับฟังปัญหาในขณะปฏิบัติงาน เพราะเป็นการรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ดังนั้น
เทศบาลตำบลเด่นชัย จึงต้องเล็งเห็นปัญหาและความต้องการประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อประโยชน์
ของผู้รับบริการ

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
และเทศบาลตำบล

1. อาจารย์ ดร. ภาณุ สิทธิวงศ์
ตำแหน่ง รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
การศึกษาสูงสุด Ph.D. (Political Science), University of North Texas
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญ คำทิพย์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
การศึกษาสูงสุด - กศ.บ. (สังคมศึกษา)
- M.Ed. (Teacher Education)
3. คุณต่อพงษ์ ทับทิมโต
ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ
การศึกษาสูงสุด ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต