



รายงานการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเด่นชัย

เสนอ

เทศบาลตำบลเด่นชัย
ตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2561

จัดทำโดย

ศูนย์วิทยบริการจังหวัดแพร่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ได้รับการอุดหนุนการศึกษาจากเทศบาลตำบลเด่นชัย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2561 (ต.ค.2560 - ก.ย.2561) สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานการให้บริการทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานการให้บริการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานการให้บริการจัดการศึกษา เทศบาลตำบลเด่นชัย ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่
6. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่
7. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่
8. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ
ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานการให้บริการทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาล
ตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
3. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานการให้บริการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาล
ตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
4. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาล
ตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานการให้บริการจัดการศึกษา เทศบาลตำบลเด่น
ชัย ของเทศบาลตำบลเด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
6. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 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 2561 (ต.ค.2560 – ก.ย.2561) ใน 7 กลุ่มงานคือ งานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ งานการให้บริการทะเบียนราษฎร งานการให้บริการจัดเก็บรายได้ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการให้บริการจัดการศึกษา เทศบาลตำบลเด่นชัย งานการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และงานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,853 คน โดยแยกตามงานคือ งานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 277 คน งานการให้บริการทะเบียนราษฎร จำนวน 311 คน งานการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำนวน 362 คน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 316 คน งานการให้บริการจัดการศึกษา เทศบาลตำบลเด่นชัย จำนวน 200 คน งานการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 352 คน และงานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 35 คน

การศึกษาค้างนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย ซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. งานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.9
2. งานให้บริการทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.4
3. งานการให้บริการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.9
5. งานการให้บริการจัดการศึกษา เทศบาลตำบลเด่นชัย มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.1
6. งานการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.5
7. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.3

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.9

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารในงานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมทุกพื้นที่การบริการ มีกระบวนการดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานส่งเสริมสุขภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และทันท่วงที ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุมีสุขภาพดีทุกคน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีช่องทางการติดต่อกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้หลากหลายช่องทาง อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารในงานส่งเสริมสุขภาพ เช่น แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ประกาศเสียงตามสายของทางเทศบาล ติดป้ายประกาศตามหมู่บ้าน ฯลฯ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการดูแล ตรวจจับและติดตามผลเป็นระยะ ทั้งนี้ถือว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย ได้คำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของการร่วมกิจกรรมงานการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพ มีการดูแลติดตามผู้รับบริการด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง สถานที่ในการรับบริการมีความเหมาะสม มีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ ดูแลเอาใจใส่กับผู้เข้าร่วมโครงการเป็นอย่างดี ทำให้ภาพรวมงานบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพเป็นที่ถึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

5.2.2 งานการให้บริการทะเบียนราษฎร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ทั้งนี้ถือว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย จัดทำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการงานการให้บริการทะเบียนราษฎร ได้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย เอกสารขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้การเข้ารับบริการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการออกสำรวจจำนวนประชาชนให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ถือว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนในการสำรวจจำนวนประชากรที่เป็นปัจจุบัน มีข้อมูลข่าวสารในงานการให้บริการทะเบียนราษฎรที่มีความเป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีเอกสารเพื่อชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้เข้ารับบริการมีความเข้าใจการดำเนินงานเป็นอย่างดี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการทะเบียนราษฎร สามารถตอบข้อซักถามและชี้แจงรายละเอียดที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ทั้งนี้ถือได้ว่าในภาพรวมงานการให้บริการทะเบียนราษฎรมีความพร้อมในด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความหลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพร้อม มีความรับผิดชอบ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน มีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัย เพียงพอและสะดวกต่อการใช้งาน ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

5.2.3 งานการให้บริการจัดเก็บรายได้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการในการแจกเอกสารขั้นตอนการรับบริการงานการให้บริการจัดเก็บรายได้ ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ทำให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนที่ได้วางไว้ และสำเร็จตามเป้าหมาย การดำเนินงานจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้รับบริการในงานการให้บริการจัดเก็บรายได้ในเขตพื้นที่บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ประกาศผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ฯลฯ ที่สะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีความพร้อมในการปฏิบัติงานงานการให้บริการจัดเก็บรายได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้การดำเนินงานสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น บริการด้วยรอยยิ้ม มีความเป็นกันเอง สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ทั้งนี้ถือได้ว่าในภาพรวมงานการให้บริการจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก ทั้งด้าน

กระบวนการในการดำเนินการรับชำระภาษี ช่องทางในการให้บริการที่มีความหลากหลาย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการ ห้องสุขา น้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้ที่มาติดต่องาน มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัย และอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ

5.2.4 งานการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนในงานการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการแจกเอกสาร ป้ายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารสามารถเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็วและข้อมูลเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เอกสารประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการ การประสานงานชัดเจน รวดเร็ว ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการงานการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้หลากหลายช่องทาง มีกระบวนการในการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข่าวสารที่มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ได้ เพื่อการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติที่สามารถจะเกิดขึ้นภายในพื้นที่ให้บริการได้ เช่น ประกาศผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำชุมชน และเป็นข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจนเข้าใจง่ายและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแต่งกายของพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเด่นชัย คำนึงถึงการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างสะดวกและรวดเร็ว การให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผ่านการอบรมอย่างสม่ำเสมอสามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเด่นชัย ทั้งนี้ถือได้ว่าในภาพรวมงานการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มี

ความหลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพร้อม มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มีการบำรุงรักษา ให้สามารถพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา แก้ไขปัญหาเหตุการณ์ได้อย่างทัน่วงที

5.2.5 งานการให้บริการจัดการศึกษา เทศบาลตำบลเด่นชัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาให้บริการของศูนย์การเรียนรู้มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของท่าน ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนเทศบาลตำบลเด่นชัยที่มีความเหมาะสม การเปิด-ปิดในแต่ละช่วงเวลามีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารมีความชัดเจน ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง สามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารงานการให้บริการจัดการศึกษา เทศบาลตำบลเด่นชัย ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว เอกสารประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การดำเนินงานที่สะดวกและรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เข้ารับบริการที่เป็นเด็กเล็กสามารถตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยจากผู้ปกครอง สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับเด็กเล็กได้อย่างมีประสิทธิภาพให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม แจ่มใส พร้อมให้บริการอยู่เสมอ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ศูนย์การเรียนรู้ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ทั้งนี้ถือได้ว่างานจัดการศึกษาของเทศบาลตำบลเด่นชัย ในภาพรวมมีกระบวนการในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความหลากหลาย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมในการทำงาน สถานที่ที่ประชาชนสามารถเดินทางเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างสะดวก มีความพร้อมในด้านการให้บริการต่าง ๆ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ และน้ำดื่ม

ที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการโครงการสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา

5.2.6 งานการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ของเทศบาลตำบลเด่นชัย ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ทั้งนี้ถือว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนใน การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ได้ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง ทำให้การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้รับบริการงานการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ได้หลากหลายช่องทาง เช่น แจ้งผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ติดป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีความความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการงานการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ด้วยความเต็มใจ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความรู้ความสามารถในเรื่องระเบียบของทางราชการเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ได้เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ เช่น ระบบเครื่องเสียง เป็นต้น ทั้งนี้ถือว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย คำนึงถึงอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีความทันสมัยและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน อีกทั้งความเพียงพอในด้านระบบเครื่องเสียง โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ ให้บริการสำหรับผู้มารับบริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

5.2.7 งานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมชาติตามลำดับก่อนหลัง ทั้งนี้ถือว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงานการให้บริการขอ

อนุญาตก่อสร้างอาคารที่พร้อมในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ให้ความสำคัญในการเรียงลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ สามารถตรวจสอบการดำเนินงานก่อสร้างอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อสอบถามข้อคิดเห็น ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย มีช่องทางการติดต่อสื่อสารงานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่อสอบชี้แจงและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่ในการก่อสร้างอาคารได้รับทราบรายละเอียด ระยะเวลาในการดำเนิน ระยะเวลาเสร็จสิ้นของการดำเนินงาน ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่รู้สึกปลอดภัยและอุ่นใจในการรับบริการดังกล่าว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการมีจำนวนเพียงพอ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ในงานขออนุญาตก่อสร้างของเทศบาลตำบลเด่นชัย มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ประชาชนผู้เข้ารับบริการเกิดความประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เอกสาร/คู่มือการขออนุญาต ชัดเจนเข้าใจง่าย ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเด่นชัย คำนึงถึงการให้ความรู้และแจกเอกสารคู่มือในการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่มีความทันสมัย เพียงพอและสะดวกต่อการใช้งาน ทำให้งานแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

5.2.8 งานการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลเด่นชัย

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานการให้บริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ถือได้ว่า มีกระบวนการขั้นตอนใน การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานการให้บริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ได้ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการ ได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง ทำให้การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลากหลายช่องทาง เช่น แจ้งผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำชุมชน ติดป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ มีความความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการงาน และคำนึงถึงอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีความทันสมัยและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน อีกทั้งความเพียงพอในด้านระบบเครื่องเสียง โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่มฯฯ ให้บริการสำหรับผู้มารับบริการ รองลงมาคือ งานส่งเสริมสุขภาพ งานการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง

อาคาร งานการให้บริการจัดเก็บรายได้ งานการให้บริการจัดการศึกษา เทศบาลตำบลเด่นชัย และงานการให้บริการทะเบียนราษฎร ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลเด่นชัย ทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การรับฟังปัญหาในขณะปฏิบัติงาน เพราะเป็นการรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ดังนั้นเทศบาลตำบลเด่นชัย จึงต้องเล็งเห็นปัญหาและความต้องการประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสำรวจเพื่อหาคุณภาพของแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
และเทศบาลตำบล

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