

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอเมืองพิษณุโลก
จังหวัดพิษณุโลก**

เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ โดยกำหนดกรอบงานที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

1. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการให้บริการน้ำประปา จึงสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 50 – 60 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับเทศบาลโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 - 12.00 น. ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้งน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลจากผู้นำชุมชนมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

จากการศึกษาและสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ภาวรวม มีค่าเฉลี่ย 4.56 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.08 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพ การให้บริการ อยู่ในระดับ 9 คะแนน ลำดับคะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละงานบริการ

อันดับที่ 1 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ร้อยละ 91.26 (ค่าเฉลี่ย 4.57) อยู่ในระดับ 9 คะแนน

อันดับที่ 2 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ร้อยละ 91.17 (ค่าเฉลี่ย 4.56) อยู่ในระดับ 9 คะแนน

อันดับที่ 3 งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ร้อยละ 91.04 (ค่าเฉลี่ย 4.55) อยู่ในระดับ 9 คะแนน

อันดับที่ 4 งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

ร้อยละ 90.87 (ค่าเฉลี่ย 4.55) อยู่ในระดับ 9 คะแนน

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.23

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.16

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.98

ส่วนด้านการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.85

ผลการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการบริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาวรวม งานการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.55	0.64	90.92	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.61	90.74	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.58	0.60	91.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.61	91.01	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.61	91.04	มากที่สุด
ภาวรวม	4.55	0.61	91.04	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ **งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.04 (ค่าเฉลี่ย 4.55) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน 9 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

2. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม
 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.60	0.59	91.88	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.60	91.09	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.57	0.60	91.28	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.61	90.74	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.60	91.31	มากที่สุด
ภาพรวม	4.57	0.60	91.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.26 (ค่าเฉลี่ย 4.57) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน 9 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

3. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม
 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.58	0.59	91.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.61	91.14	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.56	0.60	91.12	มากที่สุด

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.59	90.98	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.59	91.10	มากที่สุด
ภาพรวม	4.56	0.60	91.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.17 (ค่าเฉลี่ย 4.56) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน 9 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

4. ผลสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม
งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.53	0.66	90.51	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.64	90.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.54	0.62	90.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.61	91.19	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.60	91.48	มากที่สุด
ภาพรวม	4.55	0.63	90.87	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการให้บริการน้ำประปา ภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.87 (ค่าเฉลี่ย 4.55) เกณฑ์คะแนนตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 เกณฑ์คะแนน 9 คะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ผลการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วย
บริการเคลื่อนที่ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 (ค่าเฉลี่ย
4.39)

ผลการสรุปข้อมูลการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา
ระบบราชการ ภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.72 (ค่าเฉลี่ย
4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ
อันดับที่ 1 คือ มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และได้รับความคิดเห็น

ผลการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไข ปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ ภาพรวม โครงการ
ชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ความพึงพอใจต่อความโดดเด่นและความ ยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ	4.50	0.60	89.98	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อประโยชน์ของโครงการ ต่อประชาชนและชุมชน	4.46	0.63	89.10	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและความ ยั่งยืนของโครงการ	4.43	0.64	88.53	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมของ ประชาชน	4.49	0.63	89.78	มากที่สุด
ภาพรวม	4.47	0.63	89.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พิจารณารายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของ
โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ภาพรวม
พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.35 (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการเป็นรายด้าน อันดับที่ 1 คือ ความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ ในประเด็น
โครงการนี้สามารถเป็นการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมแบบมีส่วนร่วมจากการประสานความร่วมมือกับแกนนำ
ประชาชน ตลาด วัด โรงเรียน และหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตเทศบาล

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลผลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่า ควรปรับปรุงเรื่อง ความสะอาดและการไหลของน้ำประปา เนื่องจากมีกลิ่นคอกรินและมีตะกอน ดูแลท่อน้ำตามหมู่บ้านไม่ให้ สังกัดเหม็น ดูแลเรื่องสุนัขที่เดินอยู่ภายในตลาดเพื่อรักษาความสะอาดของตลาด อีกทั้งผู้บริหารควรเข้ามา ตรวจเยี่ยมประชาชนในชุมชนบ้าง
