

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานที่ 2 งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานที่ 3 งานบริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานที่ 4 งานบริการด้านเทคนิค 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความสำเร็จของโครงการตลาดสีเขียว และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ทั้งนี้คณะผู้สำรวจขอขอบคุณ ผู้บริหาร บุคลากรของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ และผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูล รวมทั้งผู้สนับสนุนและช่วยเหลือทุกท่าน ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์

คณะดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก

2564

ชื่อรายงาน	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ผู้ดำเนินการ	นางสาวสุชาดา อภิรัตน์ นางสาวปณณช บัญชานิตยกาล
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
ปีที่ศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานด้านทะเบียนราษฎร งานที่ 2 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานที่ 3 งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานที่ 4 งานด้านเทศกิจ โดยกำหนดกรอบงานที่จะประเมินในแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความสำเร็จของโครงการตลาดสีเขียว
- 3) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์จาก 3 ตำบล จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการสำรวจ ศึกษาและประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง มีอายุ 40 – 49 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล มากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับเทศบาลโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลจาก ผู้นำชุมชน มากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.46 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** โดยจัดลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.69

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 2 งานบริการด้านเทคนิค

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.52

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 3 งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรค

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.39

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.24

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.51

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.49

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.47

ส่วนด้านการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.40

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร** ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.69 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.24 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและควบคุม**

โรคติดต่อ ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.39 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิค** ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.52 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความสำเร็จของโครงการ ตลาดสีเขียว โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.31 โดยสรุปลำดับความพึงพอใจ 2 อันดับแรก ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ ในประเด็นโครงการนี้สามารถลดสารปนเปื้อนในอาหารที่วางจำหน่ายในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

อันดับที่ 2 ด้านประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและชุมชน ในประเด็น โครงการนี้สามารถสร้างเครือข่ายตลาดสีเขียวให้แก่ตลาดสดอื่น ๆ ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

จากการรวบรวมและประมวลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนในพื้นที่อยากให้เทศบาลจัดการเรื่องขยะมูลฝอย โดยดูแลเรื่องความสะดวกของขยะที่วางบนพื้นเพื่อรอการจัดเก็บ ความเป็นระเบียบในการจัดเก็บขยะ และควรมีถังขยะให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ของเขตเทศบาล

2. เทศบาลควรจัดระเบียบการข้ามถนนหรือมีป้ายสัญญาณที่ชัดเจน เนื่องจากมีผู้สูงอายุเดินข้ามถนนบ่อย และควรจัดระเบียบการจราจร การจอดรถยนต์ และรถมอเตอร์ไซด์ อีกทั้งควรจัดดอกไม้ตรงเกาะกลางถนนเพื่อความสวยงาม

3. การดำเนินงานด้านการบริการแก่ประชาชนของเทศบาลยังมีความล่าช้า ควรมีป้ายบอกจุดต่าง ๆ เช่น ทำบัตร จดทะเบียน ฯลฯ อย่างชัดเจน

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานด้านทะเบียนราษฎร งานที่ 2 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานที่ 3 งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานที่ 4 งานเทศกิจ 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความสำเร็จของโครงการตลาดสีเขียว และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ใน 3 ตำบล จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

งานบริการ 4 งาน โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.46 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎรมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

โครงการตลาดสีเขียว โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.32 ส่วนความพึงพอใจเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะว่า

1. ประชาชนในพื้นที่อยากให้เทศบาลจัดการเรื่องขยะมูลฝอย โดยดูแลเรื่องความสะอาดของขยะที่วางบนพื้นเพื่อรอการจัดเก็บ ความเป็นระเบียบในการจัดเก็บขยะ และควรมีถังขยะให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ของเขตเทศบาล

2. เทศบาลควรจัดระเบียบการข้ามถนนหรือมีป้ายสัญญาณที่ชัดเจน เนื่องจากมีผู้สูงอายุเดินข้ามถนนบ่อย และควรจัดระเบียบการจราจร การจอดรถยนต์ และรถมอเตอร์ไซด์ อีกทั้งควรจัดดอกไม้ตรงเกาะกลางถนนเพื่อความสวยงาม

3. การดำเนินงานด้านการบริการแก่ประชาชนของเทศบาลยังมีความล่าช้า ควรมีป้ายบอกจุดต่าง ๆ เช่น ทำบัตร จดทะเบียน ฯลฯ อย่างชัดเจน