



รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางใหญ่
จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561

นำเสนอ

เทศบาลตำบลบางเลน

อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัย โดย

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านบริการจากเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบางเลน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนในท้องถิ่น ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลบางเลน ใน 4 งานบริการ ที่ทำการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 3) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ 4) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบางเลน เป็นผลจากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่ใช้สำรวจความคิดเห็นจากประชาชน จำนวน 400 ชุด ซึ่งแบ่งเป็นแต่ละงานบริการ ด้านละ 100 ชุด โดยผลของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเลน ประจำปีงบประมาณ 2561 สามารถนำเสนอข้อมูลได้ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมามีอายุระหว่าง 40-49 ปีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และมีอายุระหว่าง 20-29 ปีน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาวุฒิการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 และมีวุฒิการศึกษาปริญญาโทน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาทมากที่สุดจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาทจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และ



มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 มีอาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจข้าราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และมีที่พักอาศัยเป็นบ้านตนเองมากที่สุด จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาเป็นอาศัยอยู่บ้านกับพ่อแม่ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และมีที่พักอาศัยเป็นบ้านพักสวัสดิการ น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจ พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 และเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ส่วนใหญ่ไปใช้บริการ 2 ครั้งต่อปี มากที่สุด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมา 1 ครั้งต่อปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และไปใช้บริการ 4 ครั้งต่อปี น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 มีระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้ง มากที่สุด จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.25 รองลงมาใช้เวลา 30-60 นาทีต่อครั้ง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง น้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน จำนวน 381 คน ได้รับข้อมูลจากผู้นำชุมชน จำนวน 309 คน ได้รับข้อมูลจากป้ายคัดเอาท์ จำนวน 145 คน และได้รับข้อมูลข่าวสารจากรถแห่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 คน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ

1. ความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$)



2. ความพึงพอใจงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมาเป็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$)

3. ความพึงพอใจงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$)

4. ความพึงพอใจงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมาเป็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$)

สรุปการวิเคราะห์ค่าคะแนนการบริหารจัดการที่ดี

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานบริการทุกด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการซึ่งสามารถเทียบเป็นค่าคะแนนการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด (91.40 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนการบริหารจัดการที่ดี มากที่สุด คืองานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนการบริหารจัดการที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด (92.00 คะแนน) รองลงมาเป็นงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าคะแนนการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด (91.60 คะแนน) และด้านที่มีค่าคะแนนการบริหารจัดการที่ดี น้อยที่สุด คืองานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด (90.80 คะแนน)



สรุปการวิเคราะห์คะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ (Core Team)

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของงานบริการทุกด้าน สามารถวิเคราะห์ค่าคะแนนเทียบกับค่าคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ (Core Team) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (91.40 คะแนน) ซึ่งสามารถเทียบคะแนนเป็นค่าคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติราชการได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

สรุปได้ว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ทั้ง 4 งานบริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยตามลำดับคือ งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งสามารถเทียบคะแนนเป็นค่าคะแนนการประเมินมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ ได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ซึ่งเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ เพื่อเสนอเป็นแนวทางให้เทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพื่อใช้ในการพิจารณาการปรับปรุง/แก้ไขและพัฒนาการให้บริการงานด้านบริการ และใช้สำหรับการบริหารงานต่อไป มีดังต่อไปนี้

1. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถและที่นั่งพักผ่อนสำหรับรองรับผู้มาติดต่อเทศบาล
2. ควรส่งเจ้าหน้าที่เพื่อบริการรับชำระภาษีนอกพื้นที่ หรือกำหนดวันรับชำระภาษีต่าง ๆ ตามหมู่บ้าน เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และสะดวกต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษี
3. ควรส่งเจ้าหน้าที่มาศึกษาไต่ถามให้บ่อยมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะหน้าฝน ซึ่งจะทำให้มีแหล่งเพาะพันธุ์ยุงเป็นจำนวนมาก
4. ควรมีการส่งเสริมอาชีพให้กับชาวบ้านและนักเรียนเพื่อสร้างรายได้เสริมให้กับครอบครัวและชุมชน
5. ควรมีการส่งเสริมกลุ่มอาชีพให้มีสินค้า OTOP ประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน
6. ควรมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของตำบล เช่น ตลาดน้ำหรือศูนย์วัฒนธรรม เป็นต้น

