

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้ใช้วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง ๕ งาน ได้แก่ ๑) โครงการพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลบางเก่า (กองช่าง) ๒) ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ฝ่ายการศึกษา) ๓) ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่จากเทศบาลตำบลบางเก่า (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ๔) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชน (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ๕) ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ (งานสวัสดิการสังคม)

ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๔๑:๕๐ ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า ๕ ครั้ง/

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระงานทั้ง ๕ งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = ๔.๕๙$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๗๒ สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

๒.๑ โครงการพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่างๆ ในเขตเทศบาลตำบลบางเก่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($x = ๔.๕๒$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ด้าน และระดับมาก มี ๑ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($X = ๔.๕๕$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑ ด้านให้บริการ ($X = ๔.๕๒$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๔๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($X = ๔.๕๐$) พึงพอใจ ๙๐ และด้านช่องทางให้บริการ ($X = ๔.๔๙$)

๒.๒ ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ฝ่ายการศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($x = ๔.๖๕$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($X = ๔.๗๒$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๙.๔๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($X = ๔.๖๘$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($X = ๔.๖๓$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖๐ และด้านช่องทางให้บริการ ($X = ๔.๕๘$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐

๒.๓ ด้านการสาธารณสุข : การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข รพสต.บ้านท่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = ๔.๕๗$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($X = ๔.๖๔$) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X = ๔.๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ ด้านช่องทางการให้บริการ (X = ๔.๕๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๖๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (x = ๔.๕๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๔๐

๒.๔ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชนโดยการจัดทำ "โครงการถนนปลอดถังขยะ " โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (X = ๔.๕๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ด้าน และอยู่ในระดับมาก ๑ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ (= ๔.๕๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๖๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X = ๑.๕๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๔๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X = ๔.๕๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ (X = ๔.๔๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๙.๘๐

๒.๕ ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ (กองสวัสดิการสังคม) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (X = ๔.๖๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (X = ๔.๗๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๙.๔๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X = ๔.๖๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X = ๔.๖๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๔๐ และด้านช่องทางการให้บริการ (x = ๔.๖๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖๐

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง ๕ งาน ได้แก่

๑. โครงการพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลบางเก่า
๒. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
๓. งานด้านการให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่รพสต.บ้านท่า
๔. งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชน
๕. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้สำรวจได้ทำการประเมิน ๔ ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๔๑-๕๐ ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เจ้าของกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า ๕ ครั้ง/๑
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า
อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระงานหลังทั้ง ๕ งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (X = ๔.๕๙) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๗๒ สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

๒.๑ โครงการพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่างๆ ในเขตเทศบาลตำบลบางเก่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงการพื้นฐาน:การซ่อมแซมถนน สายต่างๆ ในเขตเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดบริการพิเศษ สำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ W-F มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะและน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่อง การให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น

๒.๒ ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา :คุณภาพการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้นและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๓ ด้านการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุก โดยเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่อง

การให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทาง การให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถ เข้าถึงได้ง่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มีารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ W-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอก แบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และอยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน ได้แก่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่ง กาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๔ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลด ปริมาณขยะในชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ด้าน และระดับ มาก ๑ ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการตาม ช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้ คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และอยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ที่นั่ง รอเพียงพอสำหรับผู้ที่มีารับบริการการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ W-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)

๒.๕ ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วใน การให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง อย่าง เพียงพอ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มีารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อประสานงานและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์

สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่อง การให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการ ขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และE-mail เป็นต้น และจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการโดยภาพรวมทั้ง ๕ งาน อยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

๑. โครงการพื้นฐาน : การซ่อมแซมถนนสายต่างๆ ในเขตเทศบาลตำบลบางเก่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านช่องทาง การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลมีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการ ให้บริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือ และเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ อย่างครบถ้วน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของ เทศบาลตำบลบางเก่า การอำนวยความสะดวกอยู่ใน ระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความ แตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล อำนวนต่างกัน อีกพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พ้อใจต่อการ ให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ ๙ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ การให้บริการโดย ภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ การให้บริการ โดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผล คะแนนอยู่ในระดับ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๒. ด้านการศึกษา : คุณภาพการจัดการศึกษาเทศบาลตำบลบางเก่า ผู้รับบริการมีความพึง พ้อใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การดำเนินงานของเทศบาล มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่อง การให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ใน จังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความ พึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

เท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๒) งานบริการกองคลังพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๓) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔) งานบริการสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ ๕) พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๓. ด้านการสาธารณสุข: การให้บริการดูแลผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง แบบเชิงรุกโดยเจ้าหน้าที่ รพสต.บ้านท่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงานอย่างครบครัน พบว่า ๑) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม : การจัดระบบลดปริมาณขยะในชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาล มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง อย่างเพียงพอ พบว่า ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

๕. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ : การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาล มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่มี บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

๑.๑ ควรมีการประเมินแบบทันทีหลังให้บริการ

๑.๒ ควรใช้ระบบประเมิน Online หรือให้คำคะแนนหลังให้บริการ เพื่อนำผลมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ