



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
ประจำปีงบประมาณ 2559

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2559

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.65 ระดับคะแนน 8 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.75 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.65 ระดับคะแนน 7 คะแนน

1.4 ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานที่ 4 ด้านการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน

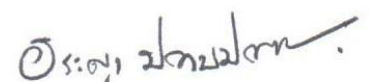
2.2 งานที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2.3 งานที่ 2 ด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.80 ระดับคะแนน 7 คะแนน

2.4 งานที่ 1 ด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.20 ระดับคะแนน 7 คะแนน

โดยมีค่าเฉลี่ยรวมงานทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ระดับคะแนน 8 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



อาจารย์ธีระญา ปราบปรม

ผู้วิจัย

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองบางคูวัด

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองบางคูวัด

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานที่ 1 ด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน	4.21	84.20	7
งานที่ 2 ด้านสาธารณสุข	4.24	84.80	7
งานที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.26	85.20	8
งานที่ 4 ด้านการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม	4.41	88.20	8
รวม	4.28	85.6	8

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 4 ด้านการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20
2. งานที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 และ
3. งานที่ 2 ด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.80
4. งานที่ 1 ด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.20

3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

อยากให้มีการให้บริการงานวิชาการด้านสุขภาพ และสถานที่จัดกิจกรรมบริการชุมชนควรจัดในสถานที่ที่ร่มรื่น เช่น ชั้นล่างของเทศบาล

3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า เทศบาลเมืองบางคูวัดมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่างๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น และมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่และควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ รวมถึงที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
- 4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
- 5) ควรมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ จากประชาชนผู้มาติดต่อเพื่อสะท้อนปัญหาได้รวดเร็วและสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด
- 2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัดอย่างเป็นระบบ
- 4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลเมืองบางคูวัดอย่างเป็นระบบ

