



รายงานการวิจัย

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

เทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี วางแผนพัฒนา การให้บริการจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน คือ งานบริการสาธารณสุข การพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน 360 คน งานทะเบียนราษฎร จำนวน 360 คน ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ จำนวน 360 คน และงานป้องกัน การช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัยต่างๆในพื้นที่ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยทำการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเป็น 3 ช่วง ภายในเดือน มิถุนายน-กันยายน พ.ศ. 2561 แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติเชิงพรรณนา ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาของผู้รับบริการส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย เป็นระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป

สรุปผลการประเมินคุณภาพงานบริการ ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพงานบริการ ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ งานบริการไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และงานบริการป้องกัน การช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัยต่างๆในพื้นที่ เท่ากับร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ งานบริการทะเบียนราษฎร เท่ากับร้อยละ 93.20 และงานบริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก เท่ากับร้อยละ 93.00

สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 94.80 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 91.00

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 94.85 ซึ่งมีคะแนนมากกว่าร้อยละ 90 ดังนั้น เทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้ เท่ากับ 8 คะแนน

เมื่อแยกตามงานบริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานบริการงานทะเบียนราษฎร เท่ากับร้อยละ 97.20 รองลงมาเท่ากัน คือ งานบริการไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ เท่ากับร้อยละ 96.80 งานบริการป้องกัน การช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัยต่างๆในพื้นที่ เท่ากับร้อยละ 94.60 และงานบริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก เท่ากับร้อยละ 90.80

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรายด้าน ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่ายโดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 95.60 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 94.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 94.00