



เทศบาลตำบลเมืองเก่า
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน ๘ ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตเทศบาลตำบลเมืองเก่า มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๓๑,๒๘๓ คน ชาย ๑๔,๖๑๑ คน หญิง ๑๖,๖๗๒ คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๑๗,๒๘๘ ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๓๕ คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.95$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ ๑๐ คะแนน) ทั้ง ๘ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔๖ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๒. ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๓๘ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๓. ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๙ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๔. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๘ หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๕. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอ เมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๒ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๖. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๕ หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๗. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๓ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

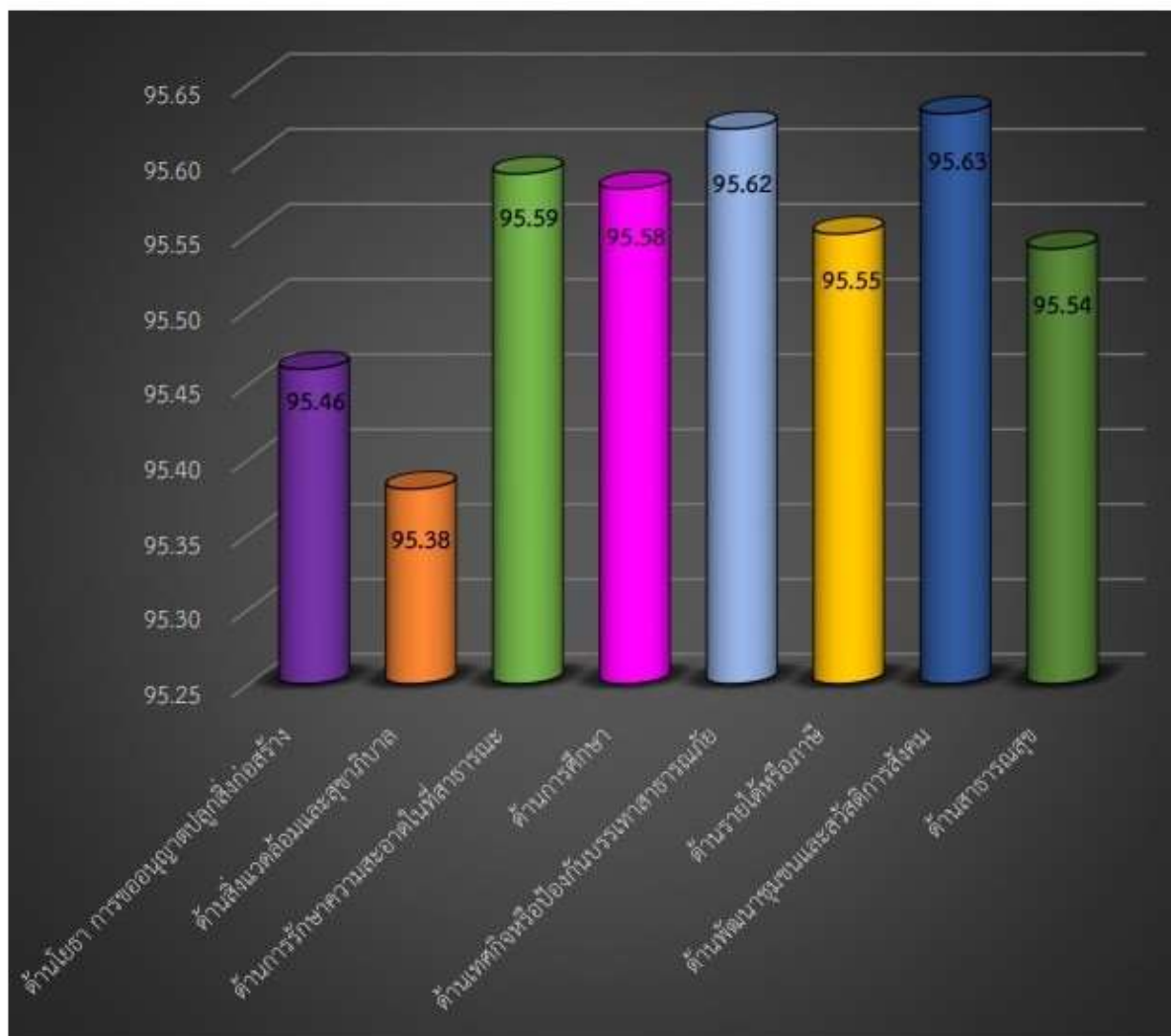
๘. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๔ หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องานทั้ง ๘ ด้าน ข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๕๔ กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับ คะแนน
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.46	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.38	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.59	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านการศึกษา	95.58	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.62	10	พึงพอใจมากที่สุด
6	ด้านรายได้หรือภาษี	95.55	10	พึงพอใจมากที่สุด
7	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.63	10	พึงพอใจมากที่สุด
8	ด้านสาธารณสุข	95.54	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.54	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติ ด้าน คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) ซึ่ง ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน คือ

(๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัวรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรม โดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการ อย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทาง มาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(๕) ด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชน ดี ขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ๒ กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่ การ พัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ มากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

๑) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตาม ภารกิจ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง ๑๑ ด้าน ได้แก่

- (๑) งานด้านบริการกฎหมาย
- (๒) งานด้านทะเบียน
- (๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (๖) งานด้านการศึกษา
- (๗) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (๘) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (๑๐) งานด้านสาธารณสุข
- (๑๑) งานด้านอื่น ๆ

๒) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของ เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจการบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับงานทั้ง ๘ ด้าน ข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้เทศบาลตำบลเมืองเก่า แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๕)

(๑) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ

(๒) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการปรับปรุงท่อระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำขังได้ง่าย

(๓) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการเพิ่มไฟส่องสว่างบริเวณริมถนนให้มากขึ้น

(๔) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ปรับเปลี่ยนป้ายบอกทางให้มีความชัดเจน

(๕) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เพิ่มจำนวนถังขยะ

(๖) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการส่งเสริมตลาดในชุมชน เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการจำหน่ายสินค้า

(๗) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้การบริการของเทศบาลดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

(๘) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เทศบาลจัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในกลุ่มเด็กและเยาวชน

(๙) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เทศบาลจัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการรณรงค์ต่อต้าน ยาเสพติด

(๑๐) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้การจัดเก็บขยะเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและตรงเวลา

(๑๑) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เทศบาลประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น

(๑๒) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุก ท่านมีจิตบริการสาธารณะ

(๑๓) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

๑) การศึกษาค้างนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมือง พัทยา เป็นต้น

๒) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาค ตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น