รายงานผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ประจำปี พ.ศ.2563

จัดทำโดย ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.20 ได้คะแนนเท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสูงสุดตามลำดับดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ 96.40
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ 96.20
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ 96.00
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ 95.80

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในเทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานการให้บริการด้านการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 96.80

2. งานการให้บริการด้านการบำรุงรักษาซ่อมแซมด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 96.40

3. งานการให้บริการด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 96.00

4. งานการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดตามแม่น้ำลำคลอง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.80

ความพึงพอใจในภาพรวมของทุกงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 96.20 ได้คะแนนเท่ากับ 10

ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้ความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในข้อมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมสภาพงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในข้อมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในข้อมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็น

อย่างดี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ และในข้อให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพและมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในข้อการจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมสะอาดและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นข้อที่ประชาชนความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิดมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในเทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตรวจสอบและดูเรื่องขยะตามหมู่บ้าน ถนนชำรุด ซ่อมแซมทางเท้า ไฟทาง และแก้ไขปัญหาเรื่องสุนัขจรจัด และให้เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง ดูแลและให้บริการเรื่องต่างๆ ให้ทั่วถึงกัน

ข้อเสนอแนะของผู้ดำเนินการวิจัย ควรจัดมุมหนังสือประชาชนทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทองเข้ารับการอบรม สัมมนา และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว)
ผู้อำนวยการโครงการ
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช