

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.06 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.57$)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปี 2562 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจสำนักปลัดเทศบาล งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันและระงับเหตุสาธารณภัย)
2. ภารกิจกองคลัง งานด้านรายได้หรือภาษี (การรับชำระภาษี)
3. ภารกิจกองช่าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร)
4. ภารกิจการศึกษา งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
5. ภารกิจกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันควบคุมโรค) และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการรณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
2. โครงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีไทยพวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการศึกษา โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ภารกิจกาให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจสำนักปลัดเทศบาล งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันและระงับเหตุสาธารณภัย)	95.45	4.77	0.55	มากที่สุด	2
2. ภารกิจกองคลัง งานด้านรายได้หรือภาษี (การรับชำระภาษี)	95.28	4.76	0.56	มากที่สุด	3
3. ภารกิจกองช่าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร)	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด	1
4. ภารกิจการศึกษา งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	94.92	4.75	0.58	มากที่สุด	5
5. ภารกิจกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันควบคุมโรค)	95.12	4.76	0.56	มากที่สุด	4
รวม	95.27	4.76	0.56	มากที่สุด	

สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจกองช่าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.54) อันดับที่สอง คือ ภารกิจสำนักปลัดเทศบาล งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันและระงับเหตุสาธารณภัย) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.55) อันดับสาม คือ ภารกิจกองคลัง งานด้านรายได้หรือภาษี (การรับชำระภาษี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.56) อันดับสี่ คือ ภารกิจกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันควบคุมโรค) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.56) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจการศึกษา งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.92 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.58)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการรณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	95.04	4.75	0.57	มากที่สุด	2
2. โครงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีไทยพวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	95.09	4.75	0.57	มากที่สุด	1
รวม	95.06	4.75	0.57	มากที่สุด	

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีไทยพวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.09 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.57) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการรณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.04 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.57)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. ภารกิจสำนักปลัดเทศบาล งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันและระงับเหตุสาธารณภัย)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน

2. ภารกิจกองคลัง งานด้านรายได้หรือภาษี (การรับชำระภาษี)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ

3. ภารกิจกองช่าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ

4. ภารกิจการศึกษา งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ

5. ภารกิจกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันควบคุมโรค)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางสาธารณะมากขึ้น
- ควรร่วมมือกับชุมชนแก้ไขปัญหาเสพติด
- ควรมีมาตรการจัดการปัญหาการระบายน้ำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเกี่ยวกับการจราจรในชุมชนอย่างเคร่งครัด
- ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อความสามัคคีให้มากขึ้น
- ควรมีการลงตรวจพื้นที่มากขึ้น
- ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการร้องทุกข์เพื่อความรวดเร็วและทันถ่วงที
- ควรให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการและแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้ทั่วถึง โดยเฉพาะใน

ผู้รับบริการวัยชราหรือผู้พิการ

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการเทศบาลตำบลบ้านช่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น