



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

จากเทศบาลตำบลเลิงนกทา

อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร พ.ศ.2560

โดย

สำนักบริการวิชาการชุมชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Excusive Summary)

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเลิงนกทา” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเลิงนกทา ใน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ (1) ภารกิจด้านกฎหมาย (2) ภารกิจด้านทะเบียน (3) ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง (4) ภารกิจด้านการศึกษา และ (5) ภารกิจด้านสาธารณสุข จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ทั้งนี้ เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและวิธีการแก้ไข ปัญหาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเลิงนกทาเพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาองค์กรและเพิ่มศักยภาพการให้บริการสาธารณะต่อชุมชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน 334 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ พบว่าเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.8 มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.2 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 52.7 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเลิงนกทา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 94.9 และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลเลิงนกทาผ่านเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 43.8

2) ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.55 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 5 ด้าน ซึ่งภารกิจด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก คือ ภารกิจด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 91.81 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา ภารกิจด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 91.67 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ภารกิจด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 91.63 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และ ภารกิจด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 91.59 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง 91.06 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ ตามลำดับแสดงในรูปตารางได้ดังนี้

ภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ		รวม	คะแนน
	พึงพอใจ	ร้อยละ		
1. ภารกิจด้านกฎหมาย	4.58	91.63	100.00	9
2. ภารกิจด้านทะเบียน	4.59	91.81	100.00	9
3. ภารกิจด้านโยธาการขออนุญาตก่อสร้าง	4.55	91.06	100.00	9
4. ภารกิจด้านการศึกษา	4.58	91.59	100.00	9
5. ภารกิจด้านสาธารณสุข	4.58	91.67	100.00	9
ภาพรวม	4.58	91.55	100.00	9

3) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการภารกิจด้านกฎหมาย

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.6 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.9 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.5 คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านทะเบียน

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.6 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.9 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.5 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ร้อยละ 90.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.1 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.9 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.3 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

6) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านการศึกษา

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.6 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 93.3 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.9 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

7) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภารกิจด้านสาธารณสุข

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.66 ซึ่งได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 93.58 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.57 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.93 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.56 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 ควรปรับกระบวนการและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนให้สามารถบริการได้รวดเร็วขึ้น
- 1.2 ควรมีการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3 ควรปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยและทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.1 ควรพัฒนาความรู้ความสามารถในการบริการให้เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง

3. ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1 ควรจัดส่วนต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบ
- 3.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำส่วนต้อนรับสำหรับการให้บริการ