



รายงานผลการวิจัย
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

รองศาสตราจารย์ ดร. สัณญา เคนาภูมิ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พุทธศักราช 2561

รายงานผลการวิจัย
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

รองศาสตราจารย์ ดร. สัณญา เคนาภูมิ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พุทธศักราช 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลเลิงนกทา โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านเทคนิคการให้บริการ เทศบาลตำบลเลิงนกทาได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเลิงนกทาตลอดทั้ง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลเลิงนกทา จำนวน 3,044 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 354 คน

ผลการสำรวจในครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในงานบริการสาธารณะทั้ง 4 งานของเทศบาลตำบลเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมได้เท่า 9 คะแนน

ในส่วนผลการสำรวจความพึงพอใจตามประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านนั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 รองลงมาคือประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 ต่อมาคือประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 และประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.54 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.53

เมื่อแยกพิจารณาในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 งานนั้น พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62 รองลงมาคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.48

ให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.20 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในงานบริการทั้ง 4 ด้าน

ด้านการศึกษา

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ครูต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอให้ทันสถานการณ์, มีความพร้อมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ประชาชนมีส่วนรับรู้ในการจัดการเรียนการสอนและครูท้องถิ่นมีความรู้ ความสามารถในการบริการด้านนี้ให้เพียงพอ

ด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรมีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน, ควรปรับปรุงเรื่องงานถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้บริการ, การจัดเก็บรายได้ขอให้แจ้งล่วงหน้าและประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ เงินเบี้ยเลี้ยงหรือสวัสดิการต่างๆ ออกช้า, งบประมาณมีน้อยไม่เพียงพอ, เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ (บางคน) ตลอดทั้งผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่

ด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรเงินเบี้ยเลี้ยง อสม.เพิ่มมากขึ้นอีก, ควรมีกระบวนการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วม, เจ้าหน้าที่บางคนแสดงกิริยาไม่สุภาพและงบประมาณมีน้อยไม่เพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจ/ศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำกล่องสำรวจความคิดเห็นข้อเสนอแนะวางไว้ตามจุดต่างๆในชุมชน เพราะบางครั้งคนที่อยากเสนอความต้องการแต่กลับไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

2.2 ควรเน้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม

2.3 ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ในแต่ละงานการให้บริการโดยให้เป็นผู้รับผิดชอบงานแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการ

2.4 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม