



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำน้ำสร้าง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

รองศาสตราจารย์ ดร. สัณญา เคนาภูมิ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พุทธศักราช 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง อำเภอกุดชุม จังหวดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านเทคนิคการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง ได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (2) ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (3) ด้านโยธา (4) ด้านรายได้และภาษี (5) ด้านการปกครอง การจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (6) ด้านสิ่งแวดล้อมและสวนสาธารณะ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง ตลอดทั้ง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง จำนวน 4,929 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 370 คน

ผลการสำรวจในครั้งนี้ พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในงานบริการสาธารณะทั้ง 6 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง อำเภอกุดชุม จังหวดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมได้เท่า 9 คะแนน

2. ส่วนผลการสำรวจความพึงพอใจตามประเด็นคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านนั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 รองลงมาคือประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.56

เมื่อแยกพิจารณาในงานบริการสาธารณะ ทั้ง 9 งานนั้น พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้าน

เทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62 รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.54

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.40 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

2. งานด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.66 รองลงมาคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.54

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.20 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

3. งานด้านโยธา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.57 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.61 รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.53

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.40 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

4. งานด้านรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.64 รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.60 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

5. งานด้านการปกครอง การจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.63 รองลงมาคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.60 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

6. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสวนสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.59 เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ประเด็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.64 รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.62 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56

ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.80 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

บทสรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำสร้าง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 ในส่วนเกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่ 91.60 และเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจ

1.1 ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะให้จัดเจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถามเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ, มีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส, ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน, ปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด ตลอดทั้งควรมีบัตรคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ

1.2 ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม., เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ทางสื่อโซเชียลมากขึ้น, จุดเด่นการเผยแพร่ข่าวสาร เสียงตามสาย, จุดที่ควรปรับปรุง จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น, มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เสียสละและผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องไม่เห็นความสำคัญ

1.3 ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอ, สร้างความประทับใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ให้จัดเจ้าหน้าที่คอยว่าจะไปติดต่อตรงไหน กับใคร เสียค่าใช้จ่าย, ความรอบน้อมเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ

1.4 ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน, ควรเพิ่มจุดสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ, ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้ดูสวยงามอยู่สบาย, หากมีเว็บไซต์อ่านหนังสือพิมพ์เพิ่มกว่านี้และอยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างตามชุมชนและเปลี่ยว

1.5 ประเด็นด้านเทคนิคการให้บริการ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรหาวิธีการหรือเทคนิคเพื่อให้บริการให้สะดวกและทันสมัย, ควรปรับปรุงวิธีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยความเข้าใจ, บุคลากรควรหาวิธีการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ, หากประชาชนมีปัญหาในเรื่องต่างๆ ก็ควรหาวิธีการให้คำตอบและผลอย่างรวดเร็วจริงใจ

2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจ/ศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำกล่องสำรวจความคิดเห็นข้อเสนอแนะวางไว้ตามจุดต่างๆ ในชุมชน เพราะการให้ข้อเสนอแนะความต้องการแต่กลับไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

2.2 การเน้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม

2.3 ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ในแต่ละงานการให้บริการโดยให้เป็นผู้รับผิดชอบงานแบบ
เบ็ดเสร็จ เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการ

2.4 ควรทำการสำรวจด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุม

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร เกษมบุญ
คณบดีคณะการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม