



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองพิชัย
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

โดย

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
กันยายน ๒๕๖๐

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการโดยเป็นการประเมินตามมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปางให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่สาขาวิชาฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

สาขาวิชาฯ ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปางและคณะผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่เทศบาลเมืองพิชัยที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

กันยายน ๒๕๖๐

บทสรุปผู้บริหาร
รายงานการวิจัย
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านการจัดเก็บภาษี

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔

๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔

๓. งานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปการ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองพิชัยมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองพิชัยปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความ ฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร ต้องการให้เทศบาลมีการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพของประชาชน สนับสนุนทางการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน พัฒนาอาชีพให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน และเทศบาลควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้อาชีพ ช่อมแซม จัดหาและพัฒนาถนน ไฟกึ่งที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ มีความปลอดภัย เป็นต้น

ทั้งนี้จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิชัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการจัดเก็บภาษี และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเป็นอันดับแรก ในขณะที่งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปการผู้รับบริการมีความพึงพอใจรองลงมาตามลำดับ ดังนั้น เทศบาลเมืองพิชัยคงจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงาน ที่สำคัญจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้นๆ ควบคู่กันไปด้วย

และจากการสรุปความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ พบว่า ต้องการให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผน/โครงการที่สำคัญๆ ของเทศบาล และควรจะต้องปรับปรุงการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสามารถสรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการได้ ดังนี้

๑. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาลให้มากขึ้น โดยให้ประชาชนเป็นผู้คัดเลือกตัวแทนเข้าไปเสนอความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ

๒. ควรบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อสร้างความศรัทธาของประชาชนต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น รวมทั้งจะต้องสร้างจิตสำนึกสาธารณะของประชาชนในพื้นที่ให้เห็นถึงความสำคัญเพื่อประโยชน์ส่วนรวมในการทำโครงการ/กิจกรรมต่างๆ

๓. ควรจัดโครงการ/กิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจให้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างอาชีพหลักให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง ที่จะนำไปสู่รายได้ของประชาชนที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งสนับสนุนอาชีพรองเพื่อเป็นแหล่งรายได้ของประชาชนอีกแหล่งหนึ่งด้วย

นอกจากนี้ เทศบาลเมืองพิชัยควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป