



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแม่แรง
อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

โดย

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
มีนาคม ๒๕๖๑

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่แรง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดลำพูน

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่แรง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดลำพูน ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่แรง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่แรง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลแม่แรงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านบริการโครงสร้างพื้นฐาน

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒

๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลแม่แรงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านบริการโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘

๒. งานด้านสาธารณสุข

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลแม่แรงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖

๓. งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลแม่แรงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสังคมและสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔

๔. งานด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒

ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลแม่แรงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖

๕. งานด้านการศึกษา รวมถึงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘

ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลแม่แรงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา รวมถึงศิลปวัฒนธรรม ประเพณีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔

จากการสอบถามเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่แรงปรับปรุงบุคลากร ภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความ ฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร ต้องการให้เทศบาลมีการพัฒนา ส่งเสริมคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพของประชาชน สนับสนุนและพัฒนาส่งเสริมการเกษตรให้กับเกษตรกร สนับสนุนทางการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน เทศบาลควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก่ไข ซ่อมแซม จัดหาและพัฒนาถนน ไฟกึ่ง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้

ทั้งนี้จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่แรงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานด้าน การศึกษา รวมถึงศิลปวัฒนธรรม ประเพณีเป็นอันดับแรก ในขณะที่งานด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร งานด้านบริการโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านสาธารณสุข และงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรองลงมาตามลำดับ ดังนั้น เทศบาลตำบลแม่แรงควรจะต้องพิจารณาความ พร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงาน ที่สำคัญจะต้อง ดำเนินการระงับปัญหาที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้นๆ ควบคู่กันไปด้วย

นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแม่แรงควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพ ผลการบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การ พัฒนาตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป