

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก และ 3) ด้านโครงการรักษาความสะอาด และประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2) คุณภาพของการบริการ และ 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ

ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ที่มีต่อภาระงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก และ 3) ด้านโครงการรักษาความสะอาด ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.17 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการรักษาความสะอาด มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.06 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.89 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.89 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 94.37 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.16

2. ความพึงพอใจด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.34 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.26 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.14

3. ความพึงพอใจด้านโครงการรักษาความสะอาด

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.34 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.75 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.55 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.45) คิดเป็นร้อยละ 89.10 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านคุณภาพของบริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.49 รองลงมาคือด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.15 ถัดมาคือด้านความคุ้มค่าของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.67

โดยสรุป เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรที่มี ศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 (9 คะแนน)