

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2559 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประธานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4 งาน คือ

1. งานด้านสาธารณสุข
2. งานโครงสร้างพื้นฐาน
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ สำหรับเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการศึกษา และงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร โดยแต่ละงานประเมินกรอบใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการบริการจากกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
2. ผู้ใช้บริการบริการจากกิจกรรมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
3. ผู้ใช้บริการบริการจากกิจกรรมงานด้านการศึกษา ประจำปี 2559 จำนวน 200 คน
4. ผู้ใช้บริการบริการจากกิจกรรมงานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร ประจำปี 2559

จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน
2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน
3. งานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน
4. งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร จำนวน 100 คน

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. ด้านสาธารณสุข	4.47 0.57 (พอใจมากที่สุด) 89.40	4.33 0.65 (พอใจมากที่สุด) 86.60	4.40 0.67 (พอใจมากที่สุด) 88.00	4.37 0.65 (พอใจมากที่สุด) 87.40	4.39 0.64 (พอใจมากที่สุด) 87.80
2. ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน	4.57 0.57 (พอใจมากที่สุด) 91.40	4.42 0.69 (พอใจมากที่สุด) 88.40	4.61 0.57 (พอใจมากที่สุด) 92.20	4.44 0.67 (พอใจมากที่สุด) 88.80	4.51 0.63 (พอใจมากที่สุด) 90.20
3. ด้านการศึกษา	4.54 0.63 (พอใจมากที่สุด) 90.80	4.56 0.61 (พอใจมากที่สุด) 91.20	4.66 0.54 (พอใจมากที่สุด) 93.20	4.64 0.56 (พอใจมากที่สุด) 92.80	4.60 0.59 (พอใจมากที่สุด) 92.00
4. ด้านระบบการ บริหารองค์กร	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20	4.46 0.69 (พอใจมากที่สุด) 89.20	4.66 0.54 (พอใจมากที่สุด) 93.20	4.59 0.62 (พอใจมากที่สุด) 91.80	4.56 0.62 (พอใจมากที่สุด) 91.20
รวมเฉลี่ย	4.52 0.60 (พอใจมากที่สุด) 90.40	4.44 0.66 (พอใจมากที่สุด) 88.80	4.58 0.58 (พอใจมากที่สุด) 91.60	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20
ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)	9	8	9	9	9

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนนในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 ผลการประเมินได้ 8 คะแนน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 4) งานด้านระบบการบริหารองค์กร ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านสาธารณสุข

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.57	พอใจมากที่สุด	89.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.65	พอใจมากที่สุด	86.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.67	พอใจมากที่สุด	88.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.65	พอใจมากที่สุด	87.40
รวมเฉลี่ย	4.39	0.64	พอใจมากที่สุด	87.80

จากตาราง 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมาคือ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.57	พอใจมากที่สุด	91.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.42	0.69	พอใจมากที่สุด	88.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.57	พอใจมากที่สุด	92.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.67	พอใจมากที่สุด	88.80
รวมเฉลี่ย	4.51	0.63	พอใจมากที่สุด	90.20

จากตาราง 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และมีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ รองลงมาคือ

เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ใน แหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 39 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 23 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 20.51

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้ รองลงมาคือ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ และ 4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรให้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

3. งานด้านการศึกษา

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.63	พอใจมากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.61	พอใจมากที่สุด	91.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.54	พอใจมากที่สุด	93.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.56	พอใจมากที่สุด	92.80
รวมเฉลี่ย	4.60	0.59	พอใจมากที่สุด	92.00

จากตาราง 4 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมามี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆเหมาะสมตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ คือมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

4. งานด้านระบบการบริหารองค์กร

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านระบบการบริหารองค์กรของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.62	พอใจมากที่สุด	90.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.46	0.69	พอใจมากที่สุด	89.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.54	พอใจมากที่สุด	93.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.62	พอใจมากที่สุด	91.80
รวมเฉลี่ย	4.56	0.62	พอใจมากที่สุด	91.20

จากตาราง 5 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการ

มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริการงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 11 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 45.45

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ คือควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายงานและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสาธารณสุข

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 2) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่าง

ชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ

เหมาะสม

- 2) ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ

เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรปรับแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2) ควรให้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น

แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

- 2) ควรมีช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ
- 2) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้

3. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านการศึกษา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่บริการไม่ค่อยทั่วถึง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 2) สถานที่ให้บริการไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ

4. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่าง

ชัดเจน

- 2) เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจ มากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐาน การบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของหน่วยงานที่ยึด หลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของ ตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วน ท้องถิ่น