

รายงานสรุปผลความพึงพอใจ ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2561

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2561 ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน 630 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามข้อกำหนดของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบบังเอิญ (Haphazard or Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วยประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ การติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 - 30 กันยายน 2561 จากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ต่อจากนั้นคณะผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บ

๕

แบบสอบถาม โดยการเข้าไปจัดเก็บแบบสอบถามยังผู้รับบริการตอบแบบประเมินบริการ โดยใช้เวลาประมาณ 15 วัน หลังจากการเก็บรวบรวมแบบประเมิน คณะผู้ประเมินสามารถเก็บแบบประเมินจากผู้ใช้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 630 คน จากนั้นได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช กลับคืนมาแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบประเมินที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS version 17 for Windows เพื่อหาค่าสถิติ ในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งหมด 630 คน มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) ประเภทของผู้รับบริการ

เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 43.49 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 56.03

อายุ

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 รองลงมาคือ กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุ 50-59 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 15 – 19 ปี จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 3.49

สถานภาพ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 63.65 รองลงมาคือสถานภาพโสด มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ส่วนสถานภาพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือหม้าย หย่าร้าง มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82

อาชีพ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 43.02 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 20.32 ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95

วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบ

ประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43

รายได้เฉลี่ย

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาคือ มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 32.07 ส่วนรายได้เฉลี่ยที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

ตาราง แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรประเภทของผู้รับบริการ

อันดับ	ตัวแปร	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ (100)
ประเภทของผู้รับบริการ			
1	การบริการของโรงพยาบาลเทศบาล	510	11.76
2	การบริการด้านทะเบียนราษฎร	228	5.26
3	การบริการขอรับข้อมูลข่าวสาร	191	4.41
4	การให้บริการเก็บขยะมูลฝอย	412	9.50
5	การบริการสวนสาธารณะ	332	7.66
6	การให้บริการน้ำประปา	524	12.09
7	การให้บริการด้านการก่อสร้าง/ปรับปรุง และ ซ่อมแซมผิวถนนจราจรในเขตเทศบาล	416	9.60
8	การบริการด้านการชำระภาษี	88	2.03
9	ด้านการบริการสาธารณสุข และอนามัยเช่น การ ฉีดพ่นยุงลาย ขูดลอกท่อ ฯลฯ	97	2.24
10	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาล	221	5.10
11	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	10	0.23
12	การขอสันนิษฐานน้ำอุปโภค บริโภค	7	0.16
13	ด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ	50	1.15
14	การแจ้งเหตุ/ เรื่องราวร้องทุกข์	216	4.98
15	ระบบไฟฟ้าสาธารณะ	468	10.80
16	การขอรับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	243	5.61
17	ด้านส่งเสริมการออกกำลังกาย	164	3.78
18	ด้านคุณภาพการศึกษา	158	3.64
รวม		4,335	100

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 630 คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean, \bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม

ตาราง แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยจำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน

ลำดับ	รายละเอียดของการบริการ	\bar{x} (ร้อยละ ของ \bar{x})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.29 (85.80)	0.591	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.27 (85.40)	0.602	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32 (86.40)	0.549	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33 (86.60)	0.558	มากที่สุด
	โดยภาพรวม	4.30 (86.00)	0.531	มากที่สุด

จากตาราง แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 (ร้อยละ 86.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 (ร้อยละ 86.60) รองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 (ร้อยละ 86.40) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 (ร้อยละ 85.80) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 (ร้อยละ 85.40) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ให้บริการในภาพรวมได้ดีอยู่แล้ว โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คือ ทางเทศบาลมีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อประสบอุทกภัยหรือภัยพิบัติต่าง ๆ รวมถึงภาพรวมในการให้บริการที่เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมถึงการให้บริการจาก

โรงพยาบาลในโครงการ 3,000 เตียง ส่วนสิ่งที่ประชาชนอยากให้ทางเทศบาลปรับปรุงและแก้ไขได้แก่ ควรปรับปรุงเรื่องระบบไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็นระบบไฟส่องสว่าง หรือระบบสายไฟฟ้าที่ระโยงระยางรุมถนนให้มีความเป็นระเบียบเพื่อลดอุบัติเหตุ รวมถึงระบบสัญญาณไฟจราจร ซึ่งมักจะเสียในช่วงเวลาเร่งด่วน การปรับปรุงเรื่องถนนที่ชำรุดและการตีเส้นจราจรใหม่ในถนนบางเส้นทาง การปรับปรุงเรื่องระบบน้ำประปา ให้มีความสะอาดและมีคุณภาพให้สามารถใช้อุปโภคได้ และมีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงความแรงของน้ำ การปรับปรุงชุดลอกคูคลอง การตัดต้นไม้และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม การปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในชุมชนให้ถึงมากกว่าเดิม การบริการการเข้าใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลให้มีความรวดเร็ว ควรปรับปรุงสถานที่เพื่อรองรับการเข้ารับบริการจากประชาชน รวมถึงควรมีการส่งเสริมอาชีพ การฝึกอาชีพใหม่ๆ แก่ประชาชนในชุมชน รวมถึงนโยบายในการสนับสนุนการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ทั้งในส่วนของผู้ประเมินที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน ผู้ศึกษาวิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. ในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานควรพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอน สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้ที่มาใช้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ช่องทางให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ฉะนั้นจึงควรหาแนวทางพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในเรื่องดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น

3. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของคุณตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลนครนครศรีธรรมราชให้บริการในภาพรวมได้ดีอยู่แล้ว โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คือ ทางเทศบาลมีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อประสบอุทกภัยหรือภัยพิบัติต่างๆ รวมถึงภาพรวมในการให้บริการที่เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมถึงการให้บริการจากโรงพยาบาลในโครงการ 3,000 เตียง ส่วนสิ่งที่ประชาชนอยากให้ทางเทศบาลปรับปรุงและแก้ไขได้แก่ควรปรับปรุงเรื่องระบบไฟฟ้า ระบบสัญญาณไฟจราจร การปรับปรุงเรื่องถนน การปรับปรุงเรื่องระบบน้ำประปา การชุดลอกคูคลอง การปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม การปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในชุมชน รวมถึงควรมีการส่งเสริมอาชีพ การฝึกอาชีพใหม่ๆ แก่ประชาชนในชุมชน รวมถึงนโยบายในการสนับสนุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้น

ประมวลภาพการจัดเก็บข้อมูล



