

คำนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน

เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน ๖ ภารกิจ คือ ๑) ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) ภารกิจด้านงานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ ๓) ภารกิจด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม ๔) ภารกิจด้านงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ๕) ภารกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ ๖) ภารกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ ใน ๔ ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ทั้ง ๔ ด้าน ๖ ภารกิจๆ ละ ๖๖ คน รวม ๓๙๖ คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษาดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๕๕	๐.๖๒	๙๑.๐๓	๕	มากที่สุด
งานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ	๔.๕๖	๐.๖๑	๙๑.๒๖	๔	มากที่สุด
งานรักษาความสะอาด และรักษาสิ่งแวดล้อม	๔.๕๘	๐.๖๕	๙๑.๕๒	๓	มากที่สุด
งานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร	๔.๖๑	๐.๖๕	๙๒.๓๐	๒	มากที่สุด
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๖๔	๐.๖๑	๙๒.๗๔	๑	มากที่สุด
งานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ	๔.๔๗	๐.๕๒	๘๙.๓๙	๖	มาก
รวม	๔.๕๗	๐.๖๑	๙๑.๓๗		มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๓๗ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๗๔ รองลงมาเป็นภารกิจด้านงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๓๐ ภารกิจด้านงานรักษาความสะอาดและรักษาสิ่งแวดล้อม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๕๒ ภารกิจด้านงานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๒๖ ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๐๓ และภารกิจด้านงานกิจการสตรีและผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๓๙

ข้อเสนอแนะ

๑. จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหา และความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันที่

๒. แจ้งข่าวการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ให้หมู่บ้านทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนทุกหมู่บ้าน