รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตุลาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ร้อยละ 93.19 เมื่อพิจารณาแต่ละงานสามารถสรุปได้ดังนี้

1. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 92.27 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.33 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ตามลำดับ

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 93.13 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 92.27 ตามลำดับ

3. งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.88 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 92.93 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 91.93 ตามลำดับ

4. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.82 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 91.93 รองลงมาคือ

ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 92.07 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ตามลำดับ

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 95.88 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 95.27 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 96.13 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 95.13 ตามลำดับ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจในด้าน ถนนหลายแห่งยังขรุขระอยู่มาก ถนนตรงบริเวณทางโค้งควรติดตั้งป้ายสัญลักษณ์บอกทางโค้ง บริเวณสี่แยกไฟแดงเสนสิริไม่ควรปลูกต้นไม้เพราะทำให้บังวิสัยทัศน์เวลารถสวนทางกันมักจะมองไม่ค่อยเห็นอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ บริเวณทางแยกเข้าหมู่บ้านควรติดตั้งสัญญาณไฟสีเหลืองเพื่อให้ผู้ขับขี่รถได้เพิ่มความระมัดระวังในการขับขี่ ไฟฟ้าตามถนนบางเส้นทางให้แสงสว่างไม่เพียงพอ และการจัดการด้านขยะยังไม่ดีเท่าที่ควรเพราะถังขยะมีไม่เพียงพอต่อปริมาณขยะที่ทิ้งในแต่ละวัน

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ การทำงานของเจ้าหน้าที่ทำงานดี ให้บริการพูดจาไพเราะ มีความกระตือรือร้น ให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการได้ดี และการปรับปรุงถนนให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ยังชำรุดให้อยู่ในสภาพดี ติดตั้งป้ายบอกทางโค้งให้ชัดเจน ปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามถนนและเปลี่ยนหลอดไฟที่ชำรุดให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการสัญจรไปมา ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้มีความสะอาดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจ ของการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 93.19 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 5 งานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. **งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 92.27 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.33 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ตามลำดับ

2. **งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 93.13 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 92.27 ตามลำดับ

3. **งานด้านการศึกษา** โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.88 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 92.93 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 91.93 ตามลำดับ

4. **งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.82 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 91.93 รองลงมาคือ

ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 92.07 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ตามลำดับ

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 95.88 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 95.27 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 96.13 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 95.13 ตามลำดับ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจในด้าน ถนนหลายแห่งยังขรุขระอยู่มาก ถนนตรงบริเวณทางโค้งควรติดตั้งป้ายสัญลักษณ์บอกทางโค้ง บริเวณสี่แยกไฟแดงเสนสิริไม่ควรปลูกต้นไม้เพราะทำให้บังวิสัยทัศน์เวลารถสวนทางกันมักจะมองไม่ค่อยเห็นอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ บริเวณทางแยกเข้าหมู่บ้านควรติดตั้งสัญญาณไฟสีเหลืองเพื่อให้ผู้ขับขี่รถได้เพิ่มความระมัดระวังในการขับขี่ ไฟฟ้าตามถนนบางเส้นทางให้แสงสว่างไม่เพียงพอ และการจัดการด้านขยะยังไม่ดีเท่าที่ควรเพราะถังขยะมีไม่เพียงพอต่อปริมาณขยะที่ทิ้งในแต่ละวัน

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ การทำงานของเจ้าหน้าที่ทำงานดี ให้บริการพูดจาไพเราะ มีความกระตือรือร้น ให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการได้ดี และการปรับปรุงถนนให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ยังชำรุดให้อยู่ในสภาพดี ติดตั้งป้ายบอกทางโค้งให้ชัดเจน ปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามถนนและเปลี่ยนหลอดไฟที่ชำรุดให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการสัญจรไปมา ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้มีความสะอาดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อภิปรายผล

ผลการสำรวจทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่า มีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 93.19 ทั้งนี้เพราะว่า งานบริการถือว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์สุขของประชาชน ดังนั้น ควรมีการสำรวจความเข้าใจในการให้บริการด้านงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อย่างต่อเนื่อง เพื่อได้รับทราบถึงข้อเท็จจริงในการให้บริการด้านต่าง ๆ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสอดคล้องกับ

ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เพื่อได้รับทราบถึงข้อเท็จจริงในการให้บริการด้านต่าง ๆ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอิสาณ จำแนกตามส่วนงาน ดังนี้

งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 92.27 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.33 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ประยูร กาญจณดล (2549 : 15) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ (appearance) การมีความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการเสมอ และความสามารถในการเข้าถึงหมายความว่าจะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ฐ และคณะ (2557 : 79) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของงานบริการวิชาการและหน่วยจัดการงานวิจัย ฝ่ายวิชาการ (2553 : 54) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการรวดเร็วทันใจในงานโยธา การขออนุญาตก่อสร้างในพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าเสา อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการรวดเร็วทันใจในงานโยธา การขออนุญาตก่อสร้างในพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ร้อยละ 88.39 เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 93.13 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 92.27 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi

และมีความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 172) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (2553 : 37 - 38) ได้ศึกษาสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปีงบประมาณ 2553 ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการและอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 และงานด้านการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80

งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 92.88 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 92.93 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 91.93 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และมีที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มารอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ประยูร กาญจณดล (2549 : 15) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ (appearance) การมีความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลาผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการเสมอ และความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่าจะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน ผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัทปภา สุริยะ (2552 : 36 - 37) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า งานด้านบริหารการศึกษางานพัฒนาการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานธุรการ ฯลฯ (ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม) ผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 91.82 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 91.93 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 92.07 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2542 : 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล.

2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการเพียงพอ ผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พีระพงศ์ อมรพิชญ์ และปรีชา อุปโยคิน (2557 : 67) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระยะเวลาการรอคอย รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการรอ และต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความเป็นกันเอง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน และต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภายในอาคารของเทศบาลมีแผ่นป้ายบอกแผนกหรือหน่วยงานชัดเจน รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของเทศบาลมีความเหมาะสมง่ายและสะดวกในการเดินทาง และต่ำสุดคือ บริเวณภายนอกอาคารมีสถานที่จอดรถยนต์และ/หรือรถมอเตอร์ไซค์อย่างเพียงพอ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 95.88 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 95.27 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 96.13 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 95.13 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชฌุกร (2542 : 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล. 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการเพียงพอ ผลการสำรวจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2551 : 50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2551 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 95.96

ซึ่งมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การพัฒนางานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดีมีสุข ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ฐ และคณะ (2557 : 79) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ต่อเนื่อง นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการมากขึ้น เพราะสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น และควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนา ปรับปรุงสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง

2. ควรพัฒนาขีดความสามารถของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ โดยการนำเอาผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนและตัวชี้วัดอื่น ๆ ด้านความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่เทศบาลได้ดำเนินการมาประเมิน วิเคราะห์ และสร้างแผนงานปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) หรือคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลตำบล

3. ควรศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของบุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลอิสาณ เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงานและนำไปพัฒนาบุคลากรให้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต่อไป