



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โดย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ซึ่งผู้วิจัยได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหมอนนาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในการบริการที่แยกตามรายด้าน จำนวน 5 รายการ กับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น 2 โครงการ และงานวิจัยฉบับนี้มีประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลหมอนนาง จำนวนทั้งหมด 390 ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาด้านการให้บริการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) การศึกษาด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) การศึกษาด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$) การศึกษาด้านทะเบียนราษฎร พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) การศึกษาด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) โครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ อปพร. พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและเสริมสร้างความเข้าใจในการเสียภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$)

และภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 80.8 ดังตาราง

ตารางสรุปค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากเทศบาลตำบลหมอนนาง

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม ($\bar{X}$)	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.02	80.4
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.08	81.6
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	81.4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	82.0
รวม	4.06	81.2

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม ($\bar{X}$)	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะ	4.10	82.0
ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้	4.05	81.0
ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	3.97	79.4
ภารกิจด้านทะเบียนราษฎร	3.91	78.2
ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.90	78.0
โครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ อปพร.	4.15	83.0
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและ เสริมสร้างความเข้าใจในการเสียภาษี	4.15	83.0
รวม	4.03	80.6
ภาพรวม	4.04	80.8

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหมอนนาง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหมอนนาง และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง

ซึ่งผู้วิจัยได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหมอนนาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในการบริการที่แยกตามรายด้าน จำนวน 7 รายการ ได้แก่

1. การบริการด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง
2. การบริการด้านการจัดเก็บรายได้
3. การบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
4. การบริการด้านการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร
5. การบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลตำบลหมอนนาง
6. โครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ อปพร. ประจำปีงบประมาณ 2563
7. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและเสริมสร้างความเข้าใจในการเสียภาษี ประจำปีงบประมาณ 2563

และงานวิจัยฉบับนี้มีประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลหมอนนาง จำนวนทั้งหมด 390 ราย

สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.8 มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.9 ไม่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 และมีระยะทางจากบ้านถึงเทศบาลระหว่าง 4.10-5.00 กม. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง การบริการด้านการให้บริการคัดแยกขยะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) การบริการด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) การบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$) การบริการด้านทะเบียนราษฎร พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) การบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) โครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ อปพร. พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและเสริมสร้างความเข้าใจในการเสียภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$)

ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบดังตารางที่ 5.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย	ข้อค้นพบ
ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ประชาชนที่มีระยะทางจากบ้านถึงเทศบาลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

และภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 80.8 ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 สรุปค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากเทศบาลตำบลหมอนนาง

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม ($\bar{X}$)	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.02	80.4
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.08	81.6
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	81.4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	82.0
รวม	4.06	81.2

มิติการให้บริการ (ต่อตารางที่ 5.2)	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม ($\bar{X}$)	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะ	4.10	82.0
ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้	4.05	81.0
ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	3.97	79.4
ภารกิจด้านทะเบียนราษฎร	3.91	78.2
ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.90	78.0
โครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ อปพร.	4.15	83.0
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและ เสริมสร้างความเข้าใจในการเสียภาษี	4.15	83.0
รวม	4.03	80.6
ภาพรวม	4.04	80.8

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหมอนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. ในขั้นตอนการให้บริการควรพัฒนาเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การประสานงานเรื่องร้องเรียน การแก้ไขปัญหาที่ประชาชนเดือดร้อนในระยะเวลาที่รวดเร็วที่สุดโดยลดบางขั้นตอนได้หากเป็นเรื่องเร่งด่วน เป็นต้น
2. ในด้านช่องทางการให้บริการควรพัฒนาเรื่องช่องทางการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย เช่น บ้าย เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น ที่ยังไม่เพียงพอในปัจจุบัน ซึ่งควรเพิ่มช่องทางผ่านกลุ่มไลน์หรือเฟซบุ๊กด้วย เพื่อเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำปัญหากลับมาแก้ไขได้อย่างตรงจุด
3. ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอทั้งในด้านของความสามารถในการทำงานและการมีจิตใจที่รักต่อการบริการ เพื่อให้การให้บริการแก่ประชาชนมีคุณภาพมากที่สุด
4. ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรพัฒนาบรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสำนักงาน เพื่อให้ดูเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม
5. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะ ควรพัฒนาเรื่องจำนวนถังขยะ ให้มีการตั้งจุดที่เหมาะสมและมีจำนวนที่มากเพียงพอ
6. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ ควรพัฒนาขยายระยะเวลาการให้บริการของโครงการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่มีความเหมาะสม หรือควรมีการเพิ่มระยะเวลาการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการจัดเก็บรายได้จริง

7. การกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ควรพัฒนาตามมาตรการการป้องกันสถานการณ์โรคติดต่อโควิด-19 ควบคู่ไปกับการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะอย่างเคร่งครัด เช่น การไม่จัดกิจกรรมรวมกลุ่มคนจำนวนมาก เหลื่อมเวลา ลดเวลาทำกิจกรรม เป็นต้น

8. การกิจด้านทะเบียนราษฎร ควรพัฒนาตามมาตรการการป้องกันสถานการณ์โรคติดต่อโควิด-19 ควบคู่ไปกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอย่างเคร่งครัด เช่น การทำความสะอาดเทศบาล/พื้นผิวสัมผัสร่วม เปิดหน้าต่างประตู ระบายอากาศ เป็นต้น

9. การกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรพัฒนาโดยการเพิ่มจำนวนครู/บุคลากรประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อการดูแลบุตรหลานได้อย่างมีคุณภาพ

10. โครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ อปพร. ควรพัฒนาโดยการเพิ่มระยะเวลาโครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ อปพร. มีความเหมาะสม และเพิ่มรายละเอียดมากขึ้นเพื่อให้คนที่เริ่มเข้าอบรมในครั้งแรกทำความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น

11. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและเสริมสร้างความเข้าใจในการเสียภาษี ควรพัฒนาโดยการเพิ่มระยะเวลาโครงการฯ ให้มีความเหมาะสม เนื่องจากประชาชนอาจมีพื้นฐานทางความรู้ไม่เท่ากัน จึงอาจต้องใช้ระยะเวลาที่แตกต่างกันในการทำความเข้าใจในเรื่องเดียวกัน