

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านของเทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 คน ที่ได้มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกตและแบบบันทึก ผลการศึกษามีดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในรายด้านทั้ง 5 ด้าน

- 1) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55
- 2) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35
- 3) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30
- 4) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30
- 5) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.05

2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ

95.31

3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1) ข้อเสนอแนะที่ดี

1.1) เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ยึดมั่นในหลักการบริหารพัฒนาองค์กรแบบธรรมาภิบาล

1.2) เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อบริการและประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง

1.4) เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการให้ดีขึ้นตามข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

1.5) เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2) ข้อเสนอแนะที่เชิงการพัฒนาองค์กร

2.1) เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ควรมีการสำรวจปัญหาต่าง ๆ ตามความต้องการของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การขุดร่องระบายน้ำในบางชุมชนที่อุดตัน การปรับปรุง ซ่อมแซมถนนที่เป็นหลุม เป็นบ่อในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เป็นต้น

2.2) เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ควรมีการสนับสนุน หรือสร้างแนวทางให้ประชาชนมีรายได้ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 (การสร้างงาน สร้างอาชีพ)

2.3) เทศบาลตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ควรสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ในการป้องกันโรคโควิด 19 และสร้างมาตรการด้วยความเคร่งครัดเป็นไปอย่างต่อเนื่อง