

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ดงขวาง อำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี ประจำปี 2562 มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562 จำนวน 5 ฉบับ คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562
4. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562
5. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจากงานบริการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการในภาพรวม

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานบริการในภาพรวม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการงานบริการในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.00 ความพึงพอใจงานบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ติดต่อด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่มีการตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.60 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 89.40

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.20 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 48.80 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562 ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ติดต่อด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่มีการตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและมีความรู้เพียงพอในงานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 99.60 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 88.80

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.80 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็น

ร้อยละ 57.50 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบล ดงขวาง ประจำปี 2562 ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่มีการตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและมีความรู้เพียงพอในงานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 99.80 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 89.60

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 46.20 ความพึงพอใจของงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562 ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.80 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการทางผู้รับความคิดเห็น และเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 89.00

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.20 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.80 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.80 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562 ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในงานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 99.80 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 89.00

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.80 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 38.80 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ประจำปี 2562 ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ติดต่อด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในงานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 99.80 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 90.60

อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ได้สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมและอบรมพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความรู้ มีความเข้าใจต่อระบบการให้บริการงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนได้รับการนิเทศก์ ติดตามผลการดำเนินงานจากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง เป็นหน่วยงานที่สะดวกในการเดินทางของผู้ใช้บริการ มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย จึงมีความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ได้กำหนดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการรับบริการและเป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง มีแผนผังการทำงาน ลำดับขั้นตอน และกำหนดเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนตลอดจนมีการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาติดต่อมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตามเป้าหมายที่ต้องการใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุจิตรา กุดสรระน้อย (2557) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพรพิสัย อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับ

มาก ผลการเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ เครื่องใช้/เทคโนโลยี ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธนวรรณ แสงศรี (2556) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มรายได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (=3.96) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (=3.94) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(=3.89)และด้านการประชาสัมพันธ์ (=3.86) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาข้างต้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้เกิดการพัฒนายิ่งขึ้นผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1.1 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาแผนผังลำดับขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาในการให้บริการให้ชัดเจน ครอบคลุมทุกงานบริการและให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- 1.2 ให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ช่องทาง เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนได้ติดตามข่าวสาร ได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 1.3 ควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง รวบรวมปัญหาและความต้องการในการรับบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป
- 2.2 ควรจัดทำวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยการประสานกับหน่วยงานอื่นและชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพต่อไป