

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว อำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2563 มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563 จำนวน 5 ฉบับ คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563
4. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563
5. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจากงานบริการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการในภาพรวม

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานบริการในภาพรวม งานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการงานบริการในภาพรวม ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 50 ปี ร้อยละ 57.80 และประกอบอาชีพอาชีพค้าขาย ร้อยละ 66.00 ความพึงพอใจงานบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.40 ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 94.20 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 86.60

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.80 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.20 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 80.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ประจำปี 2563 ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 89.80 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางผู้รับความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 83.60

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ประจำปี 2563

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.80 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 47.50 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ประจำปี 2563 ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.60 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วนตามขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 92.60 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางตู้รับความคิดเห็นและเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 85.00

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ประจำปี 2563

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.80 มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 68.80 ความพึงพอใจของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ประจำปี 2563 ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการมีความเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 97.20 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางตู้รับความคิดเห็นและเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 86.60

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ประจำปี 2563

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 75.00 ความพึง

พอใจของงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแก้งเลี้ยว ประจำปี 2563 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 94.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.80 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 86.20

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด เทศบาลตำบลแก้งเลี้ยว ประจำปี 2563

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด เทศบาลตำบลแก้งเลี้ยว ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.20 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 58.80 ความพึงพอใจของงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด เทศบาลตำบลแก้งเลี้ยว ประจำปี 2563 ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 91.80

อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลแก้งเลี้ยว อำเภอแก้งเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะ

เทศบาลตำบลแก้งเลี้ยว มีแผนผังการทำงาน ลำดับขั้นตอน และกำหนดเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนตลอดจนมีการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาติดต่อมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตามเป้าหมายที่ต้องการใช้บริการ

เทศบาลตำบลแก้งเลี้ยว เป็นหน่วยงานที่มีสถานที่เพียงพอ สะอาด และอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย จึงมีความสะดวกต่อผู้ให้บริการ

เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยวได้สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมและอบรมพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความรู้ มีความเข้าใจต่อระบบการให้บริการงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนได้รับการนิเทศก์ติดตามผลการดำเนินงานจากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ได้กำหนดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการรับบริการและเป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธนวรรณ แสงศรี (2556) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอ ไทรโยค 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 อำเภอ ไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรภัทร พิริยธาดา (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนา และมีรายชื่อในการมารับบริการ 3 ประเภท ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 390 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 6 หลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจ ในหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก และในหลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากผลการศึกษาข้างต้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้เกิดการพัฒนายิ่งขึ้นผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1.1 อยากให้เพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่นใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ให้หลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น
- 1.2 อยากเพิ่มความถี่ในการลออกที่ระบายน้ำ
- 1.3 อยากให้ปรับภูมิทัศน์ โดยตัดหญ้าบริเวณข้างถนนให้เกิดความสวยงามและสะอาด
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป
 - 2.2 ควรจัดทำวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยการประสานกับหน่วยงานอื่นและชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพต่อไป