

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานที่ให้บริการจำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ อีกทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง โดยกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการประกอบด้วยประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 382 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง และตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 310 คน (81.15%) มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปีขึ้นไป 127 คน (33.25%) มีสถานภาพสมรส จำนวน 264 คน (69.11%) มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 315 คน (82.46%) ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 153 คน (40.05%) มีรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 306 คน (80.11%) ลักษณะงานที่มาใช้บริการในส่วนงานมากที่สุด คืองานด้านการศึกษา จำนวน 112 คน (29.32%) ด้านการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของทางเทศบาลตำบลเสริมงามรับทราบจากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 232 คน (50%)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านทะเบียน 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านการศึกษา และ 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกด้าน จำนวน 5 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

พบว่าความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.401 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (96.00%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.399 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 (95.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.418 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.78 (95.60%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.418 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (95.60%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.417 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม แยกตามประเภทงาน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามต่องานด้านทะเบียน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามต่องานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.368 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (96.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.380 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (96.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.380 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (96.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.367 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (96.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.365 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (95.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.374 ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.387 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (96.00%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.373 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (95.60%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.415 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (95.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.77 (95.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.413 และ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (94.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.415 ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.462 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.70 (94.00%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.495 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (93.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.487 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.69 (93.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.481 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.69 (93.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.441 และ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.67 (93.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.486 ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามต่องานด้านการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามต่องานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.373 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 4.85 (97.00%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.362 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 4.81 (96.20%) ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.394 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (96.20%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.393 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.81 (96.20%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.385 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (94.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.400 ตามลำดับ

5) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามต่อ งานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.409 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.82 (96.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.425 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (96.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (96.20%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.424 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 (96.20%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.415 และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (96.20%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.396 ตามลำดับ

สรุปผลของการสำรวจในครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม แสดงได้ดังตารางดังนี้

ตารางที่ 5-1 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
งานด้านการศึกษา	4.82	0.373	มากที่สุด	96.40
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.409	มากที่สุด	96.20
งานด้านทะเบียน	4.81	0.368	มากที่สุด	96.20
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	0.387	มากที่สุด	95.40
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.68	0.462	มากที่สุด	93.60
ค่าเฉลี่ย รวม	4.78	0.401	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 5-1 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.401 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเรียงจากคะแนนมากไปหาน้อย คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (96.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.373 รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4.81 (96.20%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.409 งานด้านทะเบียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (96.20%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.368 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (95.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.387 และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (93.60%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.462ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลของการสำรวจในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม ดังนี้

1. เทศบาลตำบลเสริมงาม ได้รับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเสริมงามและควรนำผลจากงานวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ ต่อไป
2. เทศบาลตำบลเสริมงาม ควรมีการนำผลจากงานวิจัยไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ในแผนการพัฒนาเทศบาล เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
3. ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลตำบลเสริมงาม ควรนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไปเป็นกรอบในการกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการและควรมีพัฒนาการให้บริการที่เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและทั่วถึง