

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (๑๙๗๐) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% หรือที่ค่าความคลาดเคลื่อน ๕% (ค่า $\alpha = 0.05$) เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านและแต่ละกลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง โดยรวมเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๒.๐๐ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๙

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการศูนย์บริการร่วม

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๐.๐๐ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๔๐.๐๐ และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๕๐.๐๐

ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการศูนย์บริการร่วม

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการศูนย์บริการร่วม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการศูนย์บริการร่วม ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการศูนย์บริการร่วม ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการศูนย์บริการร่วม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคุณภาพ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการศูนย์บริการร่วม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการศูนย์บริการร่วม

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๔.๒๐ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๗๕.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๕๒.๑๐

ส่วนที่ ๓.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี และขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการน้ำเพื่ออุปโภค – บริโภค

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๑๐ อายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๔๐.๗๐ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๓๑.๔๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๓๗.๒๐

ส่วนที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการน้ำเพื่ออุปโภค – บริโภค

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการน้ำเพื่ออุปโภค – บริโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการน้ำเพื่ออุปโภค – บริโภค ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ รองลงมา คือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการน้ำเพื่ออุปโภค – บริโภค ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการน้ำเพื่ออุปโภค – บริโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการน้ำเพื่ออุปโภค – บริโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๑ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ

รองลงมา คือ จำนวนที่นักรับบริการสำหรับประชาชน และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด
แจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

**ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลวังทองแดง ในงานบริการน้ำเพื่ออุปโภค – บริโภค**

- ไม่มี -

**ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๖.๕๐ มีอายุ ๕๐ ปี
ขึ้นไป ร้อยละ ๓๙.๑๐ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๓๙.๑๐ ประกอบอาชีพ เกษตรกร
ร้อยละ ๔๓.๕๐

**ส่วนที่ ๕.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ใน
ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ
ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังทองแดง ในงานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ
ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้
เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ และการให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังทองแดง ในงานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว

รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน และจำนวนที่นั่งรอรับบริการสำหรับประชาชน ผู้ติดต่อราชการ ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการข้าราชการ

ส่วนที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๖.๘๐ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๕.๕๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๔๗.๑๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๔๕.๕๐

ส่วนที่ ๖.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการข้าราชการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการข้าราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการข้าราชการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการข้าราชการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ช่องความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการข้าราชการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการชำระภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ในงานบริการชำระภาษี

- ไม่มี -

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดงได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับที่ ปารีชาติ นามวัฒน์ (๒๕๕๓) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ตรงตามคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป ทำนองเดียวกับ เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์ (๒๕๕๗: ๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะ ให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึง