บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ๕ งานบริการ ได้แก่

๑) งานศูนย์บริการร่วม
๒) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔) งานบริการชำระภาษี
๕) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารตำบลวังทองแดง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ทั้ง ๔ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๖และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ โดยอันดับแรกคืองานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมางานบริการชำระภาษี ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานศูนย์บริการร่วม ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๓ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ ตามลำดับ

๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วม

ความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วม ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑,S.D.= .๔๘๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๓ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๒, S.D.= .๕๖๖) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘,S.D.= .๕๕๗) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔,S.D.= .๕๙๗) และด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนและการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๕๓,S.D.= .๖๐๓)

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๑ ,S.D.= ๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.= .๕๐๙) และเท่ากัน ๒ ด้านคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๕๔ ,S.D.= .๔๔๓)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๔ ความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๔๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๔๔) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๕๒๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๕ ความพึงพอใจต่องานบริการชำระภาษี

ความพึงพอใจต่องานบริการชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑)และ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๕๐ ,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๒๘๑) และด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔ ,S.D.= .๕๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๖ ความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= ๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๐๙) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๗ การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วังทองแดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) งานศูนย์บริการร่วม	๔.๖๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๓	๘
๒) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๒	๘
๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๖	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๒	๑๐
๔) งานบริการชำระภาษี	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๕) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๔.๘๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๖.๘	๑๐
รวม	**๔.๗๓**	**พึงพอใจมากที่สุด**	**๙๔.๖**	**๙**

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ถงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดงพบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับ อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗๘-๑๗๙ ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และ ความพึงพอใจจะเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหมาย ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งผลจากการประเมินพบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง แสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดงเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการเข้ารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสูง ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดงควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดงสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ทำให้ได้มีเวลาได้สอบถามข้อมูล

เพิ่มเติมได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลวังทองแดง ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึง ช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย