

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

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

- ๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ
- ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
- ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านในภาพรวม

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๕ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๐๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคืองานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมางานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๔ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี๒๕๖๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ และ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙

๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔ ,S.D.= ๔๑๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๕๐๙) และเท่ากัน ๒ ด้านคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.= .๔๔๓)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๓ ความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๔๕) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๕.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๕๔๔) รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๕๒๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๔ ความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ

กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑) และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๒๘๑) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๔ ,S.D.= .๕๑๑) ตามลำดับ

๕.๑.๕ ความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= ๔๔๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๐๙) รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

๕.๑.๖ ความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๕

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๑,S.D.= .๔๘๙) ร้อยละ ความพึงพอใจ ๙๒.๓ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๕๕๗) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓, S.D.= .๕๙๗) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒, S.D.= .๕๖๖) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓,S.D.= .๖๐๓)

๕.๑.๗ การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

งานบริการ / โครงการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
๑) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕	๔.๘๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๗	๑๐
๒) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ	๔.๗๙	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๘	๑๐
๓) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔.๗๗	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๔	๑๐
๔) งานโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๕	๔.๗๑	พึงพอใจมากที่สุด	๙๔.๒	๙
๕) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๖๔	พึงพอใจมากที่สุด	๙๒.๘	๙
รวม	๔.๗๕	พึงพอใจมากที่สุด	๙๕.๐๔	๑๐

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๕ งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับ อนเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗๘-๑๗๙ ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และ ความพึงพอใจจะเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งผลจาก

การประเมินพบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน แสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการเข้ารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสูง ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ ทำให้ได้มีเวลาได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึง ช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย