



รายงานการวิจัย

การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่าง ๆ โดยสรุปตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 9,825 คน 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็ก) จำนวน 92 คน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 3,156 คน และ 4) งานด้านสาธารณสุข (งานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) จำนวน 704 คน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.53 อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 42.84 ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 57.06

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 61.93 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 60.62 เรียงลำดับประเภทงานที่รับบริการตามจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ร้อยละ 35.92 งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 33.21 งานด้านสาธารณสุข (งานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) ร้อยละ 23.85 และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็ก) ร้อยละ 7.02

2. สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 93.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 92.00 ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทงานให้บริการ สรุปผลดังนี้

2.1 คุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.60 ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.60 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 86.80

2.2 คุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ

ร้อยละ 95.20 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.40 ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 88.00

2.3 คุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคุณภาพในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 94.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 93.00 ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 87.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 82.60

2.4 คุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 91.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.40 ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 88.40

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนจำแนกเป็นประเภทของงานบริการ พบว่า งานที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานด้านสาธารณสุข (งานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) เท่ากับร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็ก) เท่ากับร้อยละ 90.60 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เท่ากับร้อยละ 90.20 ส่วนงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ งานด้านรายได้หรือภาษี เท่ากับร้อยละ 89.60

เรียงตามค่าเฉลี่ย (แยกตามรายด้าน) คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 92.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 91.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.40 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละประเภทของงานบริการ สรุปได้ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 92.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 91.20 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.60 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 87.20

นั้น กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. (2551) ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จัดหัตถุเกิด พิจารณาข้อมูลงานบริการที่จังหวัดเสนอเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2547-2549 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดภูเก็ตโดยภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

2. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นไปตามการกำหนดเป้าหมายการให้บริการของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา เป็นการสะท้อนในภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 การกิจงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานด้านสาธารณสุข (งานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น การเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ การประชาสัมพันธ์การออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน มุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งผลให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับผลวิจัยของเกรียงไกร ทองศรี (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแสลบ อำเภอยะหา จังหวัดกาญจนบุรี สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแสลบ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของ ศิขริน ดอนคำไพโร (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอยะหา จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สรุปโดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล สรรลงเรือ ผลการสำรวจ พบว่า โดยความพึงพอใจ