

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ได้กำหนดงานที่ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 7 รายการ ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานด้านทะเบียน 2) การปฏิบัติงานด้านการศึกษา 3) การปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) การปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข 5) การปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษี และความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสระแก้ว ใน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (สวนลูกเล่น) และ โครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำผลความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษากิจการงานด้านทะเบียน

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านทะเบียน มีจำนวน 55 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

5.1.1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านทะเบียน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.32 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.16 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.64 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.98 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 94.51 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการศึกษากิจการงานด้านการศึกษา

5.1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการศึกษา มีจำนวน 55 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

5.1.2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.24 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.75 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.24 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 96.73 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 55 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.

5.1.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.73 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.11 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.04 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 97.16 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสาธารณสุข

5.1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีจำนวน 55 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

5.1.4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.04 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.87 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจที่เท่ากันและมาเป็นลำดับสุดท้ายคิดเป็นร้อยละ 97.38 ตามลำดับ

5.1.5 ผลการศึกษาภารกิจงานด้านรายได้และภาษี

5.1.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านรายได้และภาษี มีจำนวน 55 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.

5.1.5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านรายได้และภาษี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.13 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.36 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.07 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 95.49 ตามลำดับ

5.1.6 ผลการศึกษาโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น)

5.1.6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น) มีจำนวน 55 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น.

5.1.6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น) มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.76 รองลงมาด้านประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 98.62 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 98.18 ตามลำดับ

5.1.7 ผลการศึกษาโครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.1.7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับโครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 55 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น.

5.1.7.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.94 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.18 รองลงมาด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 97.96 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 97.67 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ในงานบริการ 7 ภารกิจ งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านการศึกษา 3) ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข 5) ภารกิจงานด้านรายได้ และภาษี และความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาลำปางศรีสະแกว ใน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (สวนลูกเล่น) และ โครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถอภิปรายผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 7 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.82 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (สวนลูกเล่น) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.52 รองลงไปเป็นโครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.94 ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 97.73 ภารกิจงานด้านสาธารณสุข 97.67 ภารกิจงานด้านการศึกษา 97.24 ภารกิจงานด้านรายได้และภาษี 96.13 และในส่วนภารกิจงานด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.32 ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ของคณะกรรมการกลางการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการเทศบาลตำบลในส่วนของผู้ชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจงานทั้ง 7 ภารกิจงาน ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.82 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้บริหาร ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

ไม่มี

5.3.2 ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

ไม่มี

5.3.3 ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) การออกสำรวจปัญหาต่างๆ ในชุมชนของเจ้าหน้าที่ เพื่อรับทราบปัญหาและนำไปแก้ไขปัญหาคได้โดยเร็ว

5.3.4 ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1) การปรับปรุงทางที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ รวมทั้งการปรับปรุงทางสำหรับรถจักรยานเพื่อการสัญจรที่ปลอดภัยเพิ่มขึ้น

2) การเพิ่มและปรับปรุงไฟส่องสว่างรายทางตามหมู่บ้านต่างๆ ที่ชำรุด ให้สามารถใช้งานได้ปกติ

3) การเพิ่มถังขยะตามแหล่งชุมชนให้มากขึ้น เนื่องจากบางครั้งมีประชาชนนอกเขตเทศบาลนำขยะมาทิ้งเพียง ขอให้ถังขยะเพียงพอต่อปริมาณขยะในแต่ละวัน

4) การติดตั้งกล้องวงจรปิดตามเขตชุมชน เนื่องจากประชาชนอาจมีเหตุจำเป็นต้องขอดูแลกล้องวงจรปิด เพื่อนำไปเป็นหลักฐานทางกฎหมาย

5.3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี