

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 12,316 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ 387.41 ตัวอย่างเพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 13 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 5 ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรชั้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ 80 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ผลการศึกษารายงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีจำนวน 80 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ผลการศึกษารายงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 95.20 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ผลการศึกษารายงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน สถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.00 -10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

ผลการศึกษารายงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ผลการศึกษารายงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001– 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ระดับความพึงพอใจของรับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ในภารกิจ 5 ประกอบด้วยภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถนำผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ ดังนี้

1. จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 งานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง คิดเป็นร้อยละ 95.40 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วน

จังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองจังหวัดสระแก้ว ใน 5 ภารกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ภารกิจระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป จะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับคณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง ของงานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 9 คะแนน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับพริก รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภารกิจ 6 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ซึ่งค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป แต่ไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนนเต็ม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการสามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. เชีงนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยกควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการอย่างตรงเวลา และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. เชีงปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยกควรมีจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

3. แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยกจะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก ควรต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยกควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่างๆ ของประชาชนในพื้นที่บริการ เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุด อีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การเปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในระบบออนไลน์ผ่านทางเฟซบุ๊ก หรือไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการจัดเสวนา แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างบุคลากร หรือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไข กระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการรณรงค์ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียมและการให้บริการที่เข้าใจง่ายมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน เช่น การจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

5. ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน