

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ที่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ(ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565เป็นต้นมา) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43 อาชีพส่วนใหญ่คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากันโดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนที่มีต่อการให้บริการทั้งของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมการประเมินได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจรวมด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย 9.71 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจรวมด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย 9.72 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุป ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

3) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจรวมด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย 9.75 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุป ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจรวมด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย 9.75 คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย 96-100

4.) ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. ควรมีการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
2. ควรมีการให้บริการผ่านระบบไลน์
3. ควรเพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Internet) แก่ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์ได้ง่ายขึ้น
4. ควรเพิ่มจุดติดตั้งป้ายนำทาง และเมื่อถึงจุดหมาย ควรมีจุดสังเกตที่ระบุสัญลักษณ์ของหน่วยงาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1) ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 43 อาชีพส่วนใหญ่คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมือง

สระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีมีงาน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอก คลอง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ สนามกีฬาและ 4) งานด้านอื่นๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืองานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมา คือ งานด้านโยธา งานด้านอื่น ๆ และงานด้านสวัสดิการสังคม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

2) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกด้านมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 ทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ได้นำผลการประเมินปีที่ผ่านมาปรับปรุงการทำงานของแต่ละฝ่ายอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเจ้าหน้าที่ทุกคน ให้ความสำคัญกับเรื่อง Service mind มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องนั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการ บริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไป

ปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

3) ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในส่วนงานการให้บริการทั้ง 4 ด้านของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนประเมินได้เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในส่วนงานการให้บริการทั้ง 4 คะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ซึ่งสอดคล้องกับ **อัจฉริย์ พิมพิมูล และ กันย์สินี จำภูพจน์ (2559 :บทคัดย่อ)** เรื่อง สสำรวจความพึงใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การส่วนจังหวัดอุบลราชธานีว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับและในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 การปฏิบัติงานพบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงคือ งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 9.36 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ควรพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการ ให้มีความกระชับ รวดเร็ว และสามารถติดตามความคืบหน้าของเรื่องต่างๆ ได้เอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
2. ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านไลน์ ซึ่งสามารถแจ้งรายละเอียดต่างๆ ให้ผู้มาติดต่อผ่านช่องทางไลน์ โดยมีแอดมินเป็นคนคอยให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีบัตรคะแนนความพึงพอใจ ให้ผู้มาติดต่อประเมินทุกครั้ง
2. นำบัตรคะแนนมาอบรมรางวัลให้กับการบริการดีเด่นประจำเดือน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน
3. ควรให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการออกแบบขั้นตอนการให้บริการ
4. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพขั้นตอนการให้บริการของงานต่างๆ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง