รายงานการวิจัย

การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่าง ๆ โดยสรุปตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งาน/โครงการอบรมเข้าค่ายพุทธบุตร 3) งาน/โครงการและสนับสนุนกิจกรรมป่าชุมชนในตำบลสิงห์ และ 4) งานด้านโยธา การบำรุงรักษาเส้นทางการคมนาคม จำนวน 1,765 ครัวเรือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ ใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนด จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) โดยคำนวณจากกลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน คือ กลุ่มตัวอย่างของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการจัดเก็บขยะ งานบริการด้านผู้สูงอายุ และงานด้านการส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณี จำนวน 326 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

2.2 งาน/โครงการอบรมเข้าค่ายพุทธบุตร

2.3 งาน/โครงการและสนับสนุนกิจกรรมป่าชุมชนในตำบลสิงห์

2.4 งานด้านโยธา การบำรุงรักษาเส้นทางการคมนาคม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพของการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ชนิดมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ที่มี 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำถามปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.06 อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51–60 ปี ร้อยละ 43.10 ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 45.28 ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 61.74 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45.28

2. สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากับร้อยละ 90.60 ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 88.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทงานให้บริการ สรุปผลดังนี้

2.1 คุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 88.00 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 87.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 87.60

2.2 คุณภาพการให้บริการงาน/โครงการอบรมเข้าค่ายพุทธบุตร ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 92.60 ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.00

2.3 คุณภาพการให้บริการงาน/โครงการและสนับสนุนกิจกรรมป่าชุมชนในตำบลสิงห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.20 ส่วนด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.00

2.4 คุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การบำรุงรักษาเส้นทางการคมนาคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.00 ส่วนด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 87.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 87.20

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนจำแนกเป็นประเภทของงานบริการ พบว่า งานที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งาน/โครงการและสนับสนุนกิจกรรมป่าชุมชนในตำบลสิงห์ เท่ากับร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ งาน/โครงการอบรมเข้าค่ายพุทธบุตร เท่ากับร้อยละ 90.80 และงานด้านโยธา การบำรุงรักษาเส้นทางการคมนาคม เท่ากับร้อยละ 90.20 ส่วนงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ งานด้านรายได้หรือภาษี เท่ากับร้อยละ 88.80

เรียงตามค่าเฉลี่ย (แยกตามรายด้าน) คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.20 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละประเภทของงานบริการ สรุปได้ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 88.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 87.00

3.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน/โครงการอบรมเข้าค่ายพุทธบุตรขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ

ร้อยละ 90.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.40 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.20

3.3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน/โครงการและสนับสนุนกิจกรรมป้าขุมชนในตำบลสิงห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 94.40รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 93.40 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 93.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 92.40

3.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาการบำรุงรักษาเส้นทางการคมนาคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.00 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 89.80 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 87.40

4. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 30 คน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.1 งาน/โครงการอบรมเข้าค่ายพุทธบุตร มีผู้ปกครองแจ้งว่าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์จัดส่งภาพกิจกรรมให้กับสถานศึกษา หรือมอบให้กับเยาวชนผู้เข้าร่วมโครงงาน เพื่อได้นำไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ ต่อไป และในเรื่องช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม ผู้ปกครองเสนอว่า ควรจัดกิจกรรมในช่วงวันหยุดยาว ระหว่างภาคเรียน จะทำให้มีนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมได้มากกว่านี้

4.2 งานด้านโยธา การบำรุงรักษาเส้นทางการคมนาคม ควรจัดให้มีการตัดกิ่งไม้ที่ยื่นล้ำเข้ามายังบริเวณถนน โดยเฉพาะช่วงหน้าฝน อาจโค่นหักกีดขวางทางคมนาคมได้ และทางองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการสื่อสาร เพื่อรับแจ้งเหตุททางคมนาคมชำรุด หรืออุบัติภัยทางถนน