บทที่ 5
สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบุ่งไหม โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรังถนนคอนกรีต ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 5 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 458 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลบุ่งไหม เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ และส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตั้งแต่ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน(เต็ม 10) หากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ถึง 2.50 คิดเป็นน้อยกว่าร้อยละ 50 หมายถึงผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน(เต็ม 10)

สรุปผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงที่สุดจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 54.15 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากที่สุดจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 28.38 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 65.28 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตัวอย่าง มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทมากที่สุด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 48.91 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 54.37 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตัวอย่าง มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 271 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.17 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบุ่งไหม ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบุ่งไหม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอการบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก เทศบาลตำบลบุ่งไหม ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบุ่งไหม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลบุ่งไหม ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวมของเทศบาลตำบลบุ่งไหม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต เทศบาลตำบลบุ่งไหม ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีตในภาพรวมของเทศบาลตำบลบุ่งไหม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการ

ติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

2.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ เทศบาลตำบลบุ่งไหม ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ ในภาพรวมของเทศบาลตำบลบุ่งไหม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

3. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

เทศบาลตำบลบุ่งไหม ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายภารกิจได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

3.2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก (ค่าเฉลี่ย 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.00% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

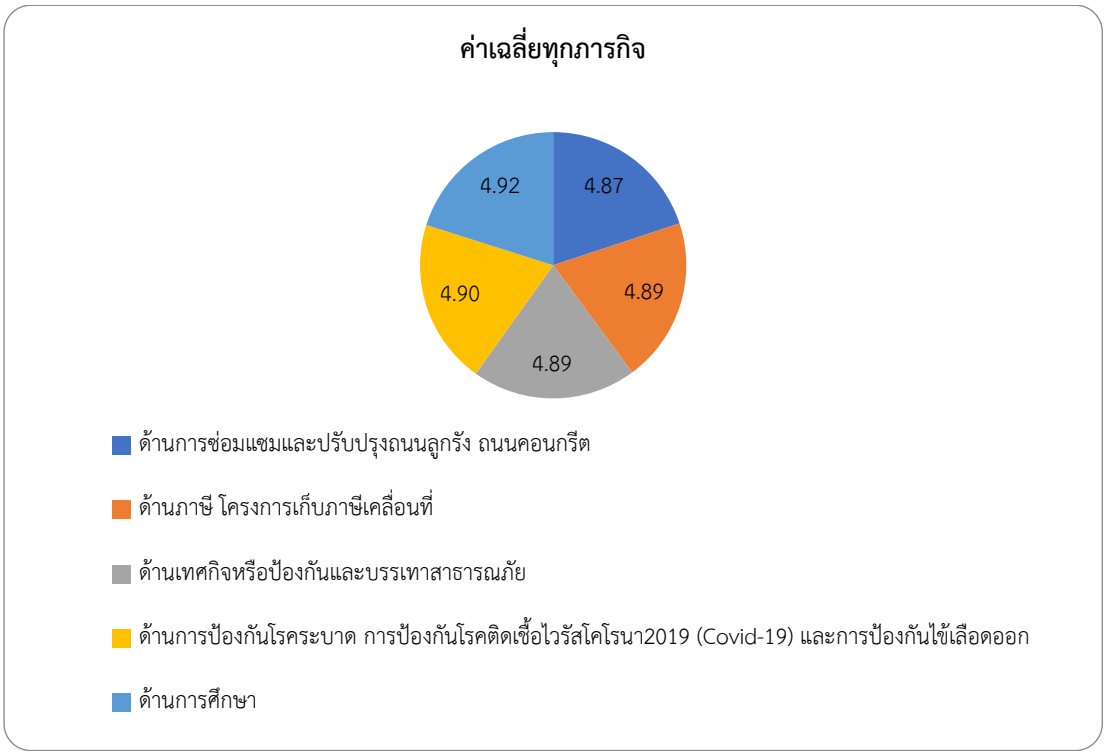
3.3 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ และ การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

3.4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีตได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

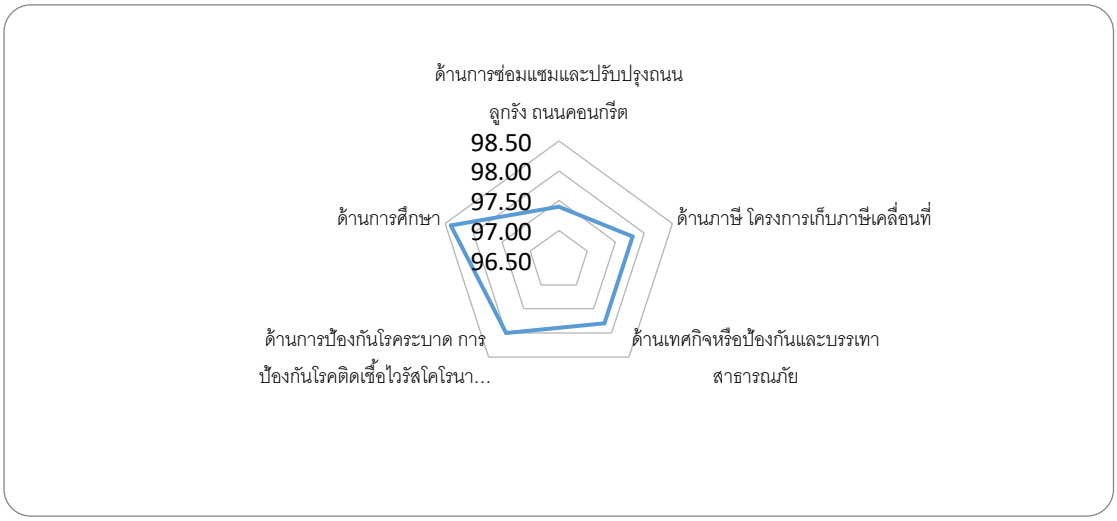
ดังจะแสดงข้อมูลในตารางที่ 5.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	97.80	10	**มากที่สุด**
2	งานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก	4.90	98.00	10	**มากที่สุด**
3	งานด้านการศึกษา	4.92	98.40	10	**มากที่สุด**
4	งานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต	4.87	97.40	10	**มากที่สุด**
5	งานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่	4.89	97.80	10	**มากที่สุด**
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ	4.89	97.80	10	**มากที่สุด**



ภาพที่ 5.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน



ภาพที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบุ่งไหมในทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบุ่งไหม ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. น้ำท่วมระบายน้ำไม่ทัน น้ำไหลเข้าบ้าน เนื่องจากไม่มีท่อระบายน้ำ อยากให้มีท่อระบายน้ำ

2. ขอให้พิจารณาเพิ่มและขยายถนนเพื่อความสะดวกในการเดินทาง

3. ขอให้เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และประสานงานเพื่อดูแลระบบไฟฟ้าในหมู่บ้านเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในการสัญจร