

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี โครงการสำรวจแผนที่และยื่นทะเบียนทรัพย์สิน 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืช บริเวณอ่างเก็บน้ำ บริเวณฝายน้ำล้น จากศาลตาปู่ หมู่ที่ 6 ถึงศาลตาปู่ หมู่ 1 และบริเวณฝายอาสา จากซอย 1 ถึงซอย 2 บ้านปากช่อง หมู่ที่ 6 ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ 3) งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี 2565 4) งานด้านโยธา โครงการซ่อมแซมสร้างผิวถนน ASPHALTIC CONCRETE โดยวิธี Pavement in - Place Recycling สามแยก 3308 - บ้านแทนทัพไทย หมู่ 10 ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยจะทำการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี โครงการสำรวจแผนที่และยื่นทะเบียนทรัพย์สิน

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี โครงการสำรวจแผนที่และยื่นทะเบียนทรัพย์สิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

($\bar{X} = 4.77$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการ($\bar{X} = 4.75$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20

2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืช บริเวณอ่างเก็บน้ำ บริเวณฝายน้ำล้น จากศาลตาปู่ หมู่ที่ 6 ถึงศาลตาปู่ หมู่ 1 และบริเวณฝายอาสา จากซอย 1 ถึงซอย 2 บ้านปากช่อง หมู่ที่ 6 ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืชบริเวณอ่างเก็บน้ำ บริเวณฝายน้ำล้น จากศาลตาปู่ หมู่ที่ 6 ถึงศาลตาปู่ หมู่ 1 และบริเวณฝายอาสา จากซอย 1 ถึงซอย 2 บ้านปากช่อง หมู่ที่ 6 ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00

2.3 งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี 2565 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี 2565 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.40

2.4 งานด้านการโยธา โครงการซ่อมแซมสร้างผิวถนน ASPHALTIC CONCRETE โดยวิธี Pavement in - Place Recycling สามแยก 3308 - บ้านแท่นทัพไทย หมู่ 10 ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการโยธา โครงการซ่อมแซมสร้างผิวถนน ASPHALTIC CONCRETE โดยวิธี Pavement in - Place Recycling สามแยก 3308 - บ้านแท่นทัพไทย หมู่ 10 ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี โครงการสำรวจแผนที่และยื่นทะเบียนทรัพย์สิน
 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านรายได้หรือภาษี โครงการสำรวจแผนที่และยื่นทะเบียนทรัพย์สิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทอิ่ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี 2565 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการโยธา โครงการซ่อมแซมสร้างผิวถนน ASPHALTIC CONCRETE โดยวิธี Pavement in - Place Recycling สามแยก 3308 - บ้านแท่นทัพไทย หมู่ 10 ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืชบริเวณอ่างเก็บน้ำ บริเวณฝายน้ำล้น จากศาลตาปู่ หมู่ที่ 6 ถึงศาลตาปู่ หมู่ 1 และบริเวณฝายอาสา จากซอย 1 ถึงซอย 2 บ้านปากช่อง หมู่ที่ 6 ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โครงการกำจัดผักตบชวาและวัชพืชบริเวณอ่างเก็บน้ำ บริเวณฝายน้ำล้น จากศาลตาปู่ หมู่ที่ 6 ถึงศาลตาปู่ หมู่ 1 และบริเวณฝายอาสา จากซอย 1 ถึงซอย 2 บ้านปากช่อง หมู่ที่ 6 ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจาก การดำเนินงานของเทศบาลตำบล

หนองแขง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี 2565

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุข โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี 2565 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้านได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. งานด้านการโยธา โครงการซ่อมแซมสร้างผิวถนน ASPHALTIC CONCRETE โดยวิธี Pavement in - Place Recycling สามแยก 3308 - บ้านแท่นทัพไทย หมู่ 10 ตำบลหนองแขง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการโยธา โครงการซ่อมแซมสร้างผิวถนน ASPHALTIC CONCRETE โดยวิธี Pavement in - Place Recycling สามแยก 3308 - บ้านแท่นทัพไทย หมู่ 10 ตำบลหนองแขง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจาก การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ และ มีความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้
 - 1.1 ควรมีการประเมินแบบทันทีหลังให้บริการ
 - 1.2 ควรใช้ระบบประเมิน Online หรือให้ค่าคะแนนหลังให้บริการ เพื่อนำผลมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ