

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลประทาย ในสี่ด้าน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 376 คน เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากจำนวนทั้งสิ้น 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ระหว่างวันที่ 6 - 7 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561 และนำข้อมูลที่ได้ออกมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามงาน และรายชื่อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.5 และเพศชาย ร้อยละ 38.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.8 จบเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 23.2 โดยมีการประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 25.3 รองลงมา คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ เท่ากันสองด้านร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมา เท่ากันสองด้าน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ใช้บริการ

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันสองด้าน คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.0 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันสองด้าน คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ 95.0 รองลงมามีเท่ากันสองข้อ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.0 รองลงมามีจำนวนเท่ากันสองข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 92.0 ตามลำดับ

1.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมา มีเท่ากันสองข้อ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันสองข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาเท่ากันสองข้อ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.0 ตามลำดับ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.0 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 97.0 รองลงมา มีคะแนนเท่ากันสองด้านได้แก่ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมร้อยละ 96.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.0 ตามลำดับ

3. งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ

3.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้าน กระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

3.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน กระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาเท่ากันสองข้อ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ 97.0 ตามลำดับ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีเท่ากันสองข้อ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 97.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ ภิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นราย ข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันสองข้อ คือ ความเพียงพอของ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

3.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทาง การให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้ บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

4. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลประทาย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดย ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อย ละ 95.0 ตามลำดับ

4.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน กระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.0 รองลงมาเท่ากันสองข้อ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 98.0 ตามลำดับ

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.0 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.0 รองลงมาได้แก่ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

4.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาเท่ากันสองด้าน คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 93.0 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการที่สะดวก สบายเป็นอย่างดี จึงไม่พบปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. ควรมีการจัดสถานที่ออกกำลังกาย พร้อมอุปกรณ์ ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน
2. ควรดำเนินการก่อสร้างและขยายถนนคอนกรีตให้ครบทุกเส้นทางของหมู่บ้าน