



รายงานการวิจัย

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

เทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี วางแผนพัฒนา การให้บริการจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน คือ งานบริการสาธารณสุข การพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน งานบริการด้านงานทะเบียน มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน และงานบริการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยทำการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเป็น 3 ครั้งภายในเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2563 แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า ร้อยละ

ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาของผู้รับบริการส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย เป็นระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป

สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ งานบริการด้านงานทะเบียน ร้อยละ 89.60 งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ร้อยละ 88.40 และงานสาธารณสุข งานบริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก ร้อยละ 87.80

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.20 ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ดังนั้น เทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน

เมื่อแยกตามงานบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ งานบริการสาธารณสุขการพ่นหมอก ควันป้องกันโรคไข้เลือดออก ร้อยละ 91.80 งานบริการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ร้อยละ 91.20 และงานบริการด้านงานทะเบียน ร้อยละ 89.80

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมแยกตามรายด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.40 และ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.20

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุป และข้อเสนอแนะการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่างๆ โดยสรุปตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ งานบริการสาธารณสุขการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก มีประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 3,640 คน งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี มีประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 1,073 คน งานบริการด้านงานทะเบียน มีประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 187 คน และงานบริการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 57 คน (เทศบาลตำบลหนองสาหร่าย , 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานบริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงานบริการ คือ งานบริการสาธารณสุขการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน งานบริการด้านงานทะเบียน มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน และงานบริการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน

2.ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

- 2.1 งานบริการสาธารณสุขการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก
- 2.2 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
- 2.3. งานบริการด้านงานทะเบียน
- 2.4 งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ มีจำนวน 5 ข้อได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ สำหรับใช้วัดคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการใน 4 ภารกิจงาน ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ที่มี 5 ระดับ ใช้วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการให้บริการใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการกับเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำถามปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 60.78 อายุเฉลี่ย ของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 22.33 ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 67.86 ประชาชนผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 65.35 ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาอยู่อาศัย 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 42.94 เรียงลำดับประเภทงานที่รับบริการ ตามจำนวนของผู้สอบถามแบบสอบถาม ดังนี้ งานบริการสาธารณสุขการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก ร้อยละ 39.21 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 31.36 และงานบริการด้านงานทะเบียน ร้อยละ 31.36 รองลงมา คืองานบริการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 50 คนร้อยละ 05.44

2. สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ งานบริการด้านงานทะเบียน ร้อยละ 89.60 งานบริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ร้อยละ 88.40 และงานสาธารณสุข งานบริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก ร้อยละ 87.80

3. สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมแยกตามรายด้าน พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ มากที่สุดทุกด้านเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.60 ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 88.40 สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย แต่ละประเภทของงานบริการ สรุปได้ดังนี้

3.1 คุณภาพการให้บริการ งานบริการสาธารณสุขการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 88.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.60

3.2 คุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.60 ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.00

3.3 คุณภาพการให้บริการงานบริการด้านงานทะเบียน ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.20 ส่วนด้านมีคุณภาพการให้บริการ ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.00

3.4 คุณภาพการให้บริการงานบริการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.00 ส่วนด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 87.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 87.20

4. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นประเภทของงานบริการ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ งานบริการสาธารณสุขการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก ร้อยละ 91.80 งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ร้อยละ 91.20 และพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ งานบริการด้านงานทะเบียน ร้อยละ 89.80

5. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมแยกตามรายด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.40 และรองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.20

5.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการเท่ากัน คือ ร้อยละ 91.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.60

5.2 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับ เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 100 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.40 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.00

5.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านงานทะเบียน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก ร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.00รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.80และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ร้อยละ 87.60

5.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุดร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาเท่ากันคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.40

6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารราชการงานของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานสาธารณสุข งานบริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก ของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 21 คน มีข้อเสนอแนะแยกตามรายด้าน คือ ด้านการบวนการขั้นตอนการให้บริการเรียงตามความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรฉีดพ่นในบริเวณโดยรอบของที่อยู่อาศัย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 และควรฉีดพ่นหมอกควันไล่ยุงให้บ่อยขึ้น โดยไม่ต้องรอให้พบผู้ป่วยโรคไข้เลือดออก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 09.52 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้ำยาสำหรับพ่นหมอกควัน ควรปรับปรุงให้ไม่มีกลิ่น และไม่ควรทำให้พื้นลื่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด จากการสำรวจลงพื้นที่การเก็บข้อมูลของผู้วิจัย พบว่าประชาชนได้รับการบริการในด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อย่างเป็นรูปธรรม มีการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน จนทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ ซีแธมล พาราสุรามาน และเบอร์รี (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1990, p. 9) เสนอว่าคุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพก็คือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. (2551) ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจใน

คุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จัดหัตถุเกิด พิจารณาข้อมูลงานบริการที่จังหวัดเสนอเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2547-2549 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดภูเก็ตโดยภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

2. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นไปตามการกำหนดเป้าหมายการให้บริการของผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย เป็นการสะท้อนในภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการประชาสัมพันธ์การออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตาม พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน มุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สอดคล้องกับผลวิจัยของ ศิขริน ดอนคำไพร (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ผลการสำรวจ พบว่า โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารราชการงานของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย ด้านการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกของเทศบาล ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรฉีดพ่นในบริเวณโดยรอบของที่อยู่อาศัย และควรฉีดพ่นหมอกควันไต่สูงให้บ่อยขึ้น โดยไม่ต้องรอให้พบผู้ป่วยโรคไข้เลือดออก สำหรับนี้ยาสำหรับพ่นหมอกควัน ควรปรับปรุงให้ไม่มีกลิ่น และไม่ควรทำให้พื้นดิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยการศึกษาแบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารจัดการ และปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อย่างต่อเนื่อง

2. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างแท้จริง

3. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบที่เหมาะสมกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองสาหร่าย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน