

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการ โครงการกิจกรรมแจ้ย้าย เข้า - ออก 2) งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ 3) งานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ – ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) และ 4) งานบริการ โครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร พบว่า

1.งานบริการ โครงการกิจกรรมแจ้ย้าย เข้า - ออก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.00 และมีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 60.00

2.งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 60.00

3.งานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ – ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100.00 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 40.00

4.งานบริการ โครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100.00 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 40.00

5.งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.00 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการ โครงการกิจกรรมแจ่งย้าย เข้า - ออก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

2.งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$)

3.งานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

4.งานบริการ โครงการให้ความรู้และป้องกันโรคเอดส์ในสถานที่ทำงานและสถานศึกษา รวมทั้งประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$)

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ 2561 ในด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจงานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่บุคลากรของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการประเมินเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่า เทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร มีการให้บริการที่ดีจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้บริการให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

1.เทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ควรมีการประเมินต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

2.เทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ควรมีการประเมินผลกระทบ หรือ ความคุ้มค่าของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ