

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาลทับคล้อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ และงานด้านรายได้หรือภาษีการจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่)

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.07 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.85 รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาลทับคล้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.22 และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 94.69 ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.53

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.53 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.30 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.36 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.67

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาลทับคล้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาลทับคล้อ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.22 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.93 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.32 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.30

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 94.69 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.77 รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.72 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.36

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.85 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.43 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาลตำบลทับคล้อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ และงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

4.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชน

ผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์ โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

4.1.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะเวลา ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง