งานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ

องค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์

อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประจำปี 2562

บทที่ 5
สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน งานบริการด้านการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้พิการ งานบริการด้านการรับสมัครเด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 340 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมา ได้แก่ งานบริการด้านการรับสมัครเด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และงานบริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 56 ปี - 69 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาได้แก่อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาชีพว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้พิการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 มีอายุระหว่าง 56 ปี - 69 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 69.33 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้พิการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40) คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41) คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ,ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40) คิดเป็นร้อยละ 88.00 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรับสมัครเด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรับสมัครเด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ,ด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}$ = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 58.14 มีอายุระหว่าง 56 ปี – 69 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 41.81 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 41.86 รองลงมาได้แก่อาชีพว่างงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.26 และอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80

3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 58.14 มีอายุระหว่าง 56 ปี – 69 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 41.81 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 41.86 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.33) คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20

4.ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน งานบริการด้านการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้พิการ และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากร ให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1) ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มความสามารถ

<u>แนวทางปฏิบัติ</u>

ปลูกฝังวัฒนธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลลำนารายณ์ ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดหัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และ ผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

2) ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

<u>แนวทางปฏิบัติ</u>

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน/สถานที่บริการ บุคลากรจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

<u>แนวทางปฏิบัติ</u>

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในงาน

4) ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

6) ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

บันทึกบันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ

3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้

4) ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนถึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

<u>แนวทางปฏิบัติ</u>

ติดประกาศตามที่ต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

5) การให้บริการตลอดเวลาควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลากล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์