บทที่ 5
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 17 คน

2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 81 คน

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 210 คน

4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 50 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2563

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน ในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความแตกของการดำเนินงานตามโครงการ