บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552) ในปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี และ 3)เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยการศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของ ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี ด้วยแบบสอบถามจำนวน 400 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) ข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นผู้ให้บริการจำนวน 5 คนผลการศึกษามีดังนี้

สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 24.50 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001-20,000 บาทร้อยละ 37.00 และมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 32.50 และส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดร้อยละ 39.75

ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}$ = 4.833) คิดเป็นร้อยละ 96.66 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.847) คิดเป็นร้อยละ 96.95 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านนี้

1.โครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนี้ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้านประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวกพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.849) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.98 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.868) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.36

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.804) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.08

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.861) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.22

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.863) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.26

2. โครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการฯ โครงการนี้ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้านประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.792) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.85 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.786) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.72

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.804) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.08

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.791) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.82

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.788) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.76

3.โครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019(โควิด-19)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการฯโครงการนี้ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้านประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.834) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.69 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.804) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.08

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.884) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.68

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.808) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.16

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.841) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.82

4.โครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โครงการนี้มีกรอบงานที่ประเมิน4 ด้านประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวกพบว่า ในภาพรวม

ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.845) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.784) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.68

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.826) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.52

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.872) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.44

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.897) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.94

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ **โครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 ร้อยละ 96.98** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ **โครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา ร้อยละ 96.90** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **โครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19) ร้อยละ 96.69** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ. **โครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย ร้อยละ 95.85** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบประเด็นที่เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี ควรพิจารณา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนดังนี้

1.โครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5

ควรมีการแจกแจ้งผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 รวมไปถึงการเปิดให้มีการลงทะเบียนให้กับประชาชนที่มีความต้องการรับบริการ โครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 เช่น การได้รับคู่มือหรืออุปกรณ์(เช่น หน้ากากอนามัย)ในดูแลตัวเองให้กับประชาชน การมีนโยบายรณรงค์ให้ลดการเผาไหม้ขยะหรือต้นพืชที่ผ่านการเก็บเกี่ยวจากการทำเกษตรของเกษตรกร เป็นต้น

2. โครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย

ประชาชนบางส่วนมีความกังวลเกี่ยวกับขยะติดเชื้อที่เกิดขึ้นในภาวะโควิด-19 อยากให้มีการแนะนำการจัดการที่ถูกต้องให้แก่ประชาชนในชุมชน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่จะติดเชื้อได้ นอกจากนี้จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนและเพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.โครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19)

ในสภาวะช่วงโควิด-19 ประชาชนมีความต้องการในเรื่องการลงทะเบียนวัคซีนที่ทั่วถึงมากขึ้น และการกระจายความรู้เกี่ยวกับการดูแลตัวเองในช่วงวิกฤตโควิด-19 นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องถือเป็นการช่วยลด

ระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะเนื่องด้วยระยะทาง หรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงออกในการให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรม ให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยหายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้ อย่างทันท่วงทีหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาด เรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกอึดอัด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจาก แอพพลิเคชั่นและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไปขอรับยา เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่ไปใช้ บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลให้กับ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็น ขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานต่อไป

4. โครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

ควรเพิ่มการจัดทำระบบออนไลน์หรือโปรแกรมให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าร่วมแบบทาง ออนไลน์ได้ เนื่องจากในสภาวะโควิด-19 ทำให้ประชาชนไม่อาจเข้ารับบริการได้ในสถานที่ สำนักงานนอกจากนี้การจัดทำฐานความรู้ควรมีเนื้อหาที่เข้าใจได้ง่าย เนื้อหากระชับ เพื่อให้ผู้เข้ารับ บริการทุกคนสามารถเข้าได้ถึงข้อมูลและเนื้อหาที่ทางผู้จัดทำต้องการสื่อสารได้ทุกเพศทุกวัย รวม ไปถึงการออกแบบระบบฐานข้อมูลควรมีการอัพเดตอย่างสม่ำเสมอเผื่อให้เท่าทันต่อเหตุการณ์โลก นอกจากนี้การจัดทำสื่อควรมีความหลากหลายเผื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในทุกช่วงอายุวัย