บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ โดยทำการสำรวจจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกระบี่น้อย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง สรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุระหว่าง 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.50 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.50 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 50.50

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากเทศบาลตำบลกระบี่น้อย ในงานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมา รับบริการจากงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 29.00 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร์ คิดเป็นร้อยละ 28.50 งานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 6.80 งานบริการด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.30 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 4.80 งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 3.30 งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 3.00 และงานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.50

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลกระบี่น้อย

3.1 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่องานด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.5 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.6 ความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมามีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลกระบี่น้อย ให้บริการในปีงบประมาณ 2561 จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่องานต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.80งานบริการด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ คิดเป็น ร้อยละ 96.40 และงานบริการด้านทะเบียนราษฎร์ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการรับบริการทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.53 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากเทศบาลตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลกระบี่น้อย ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น การซ่อมแซมถนนหนทาง ไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน การปรับปรุงการให้บริการระบบประปา

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 6 งาน ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียนราษฎร์ งานบริการด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรจะพิจารณาปรับปรุงการให้บริการและให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม รณรงค์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป