

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ที่มารับบริการ ในภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข และภารกิจด้านการเมือง การบริหาร จำนวน 3,999 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ 363.62 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 57 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 420 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 6 ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ 70 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

- 1.สรุปผลการศึกษา
- 2.อภิปรายผล
- 3.ข้อเสนอแนะ

1.สรุปผลการศึกษา

1.1 ผลการศึกษาภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานมีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่

มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.93 ในส่วนช่องทางการให้บริการมีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.86 รองลงมาในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 96.86 ในส่วนของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 95.45 และในส่วนของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.45 ตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษากิจการด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่โสด ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทและ 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 08.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

1.2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.43 ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่ามากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.89 รองลงมาคือ ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.57 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.32 และกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.45 ตามลำดับ

1.3 ผลการศึกษากิจการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจสถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.89 โดยด้านการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.14 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.02 ส่วนความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.81 ตามลำดับ

1.4 ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการ

1.4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.54 ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีค่ามากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.90 รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.50 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

1.5. ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข

1.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการเมือง การบริหาร มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุข

1.5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.24 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.65 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.44 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.23 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.57 ตามลำดับ

1.6 ผลการศึกษาภารกิจด้านการเมือง การบริหาร

1.6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการเมือง การบริหาร มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่

ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเมือง การบริหาร ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการภารกิจด้านการเมือง การบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.22 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.41 รองลงมากระบวนการในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.22 ด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.89 ส่วนในด้านปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.56 ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ในภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข และภารกิจด้านการเมือง การบริหาร สามารถนำผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ ดังนี้

1. จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.55 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในอันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.43 อันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านการเมือง การบริหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.22 อันดับที่ 3 ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.93 อันดับที่ 4 ได้แก่ ด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.25 อันดับที่ 5 ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.89 และลำดับที่ 6 ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.54 ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ใน 6 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม

ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) เรื่อง รายงานผลการศึกษาค่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมือง สระบุรีจังหวัดสระบุรีสามารถสรุปได้ดังนี้ 3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องาน ด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการด้านงานพัฒนา แหล่งน้ำและขุดลอกคลอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุน ฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล เขาฉกรรจ์ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชน ผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมา กำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล เขาฉกรรจ์ พบว่า สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ควรรักษาคุณภาพและ มาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็น ต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ในด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรมให้สูงขึ้นต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์กับตำบลอื่น ๆ ใน อำเภอหรือในจังหวัดสระแก้ว เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษา ถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไข และนำข้อมูลมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เขาฉกรรจ์ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

4. การจัดการกิจกรรมในยุค New normal มีลักษณะการปรับตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ จึงต้องใช้มาตรการในการป้องกันโรคระบาด เพื่อสามารถดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามมาตรการได้อย่างปลอดภัย