

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 และรับทราบข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์

โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

ตามกรอบของงาน ที่จะขอรับการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

คณะผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขั้นตอนของงาน ดำเนินงาน ตามระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ คือ ผู้รับบริการ จำนวน 200 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเข้ามาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอ น้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว สอบถามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ

เก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้รับบริการ เป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย ในเขตพื้นที่ของการให้บริการและจุดที่ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอ น้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 200 ชุด

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่

- 1) เป็น เพศหญิง จำนวน 106 คน
- 2) มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 78 คน
- 3) จบการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 92 คน
- 4) ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 80 คน
- 5) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 106 คน

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด หากพิจารณาตามกรอบของงาน พบว่า มีจุดเด่น ดังนี้

- 2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 งานด้านการศึกษา
มีเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ อย่างเป็นระบบ
- 2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- 2.4 งานด้านสาธารณสุข
มีอุปกรณ์สำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด
- 2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์
มีคะแนนโดยเฉลี่ย ร้อยละ 91.55

5.1.3 ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

- ไม่มี -

5.2 อภิปรายผล

จากผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน นั้น คณะผู้วิจัย ขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ตามลำดับของงานบริการ ที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

5.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า บุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน มีการวางแผน ชักซ้อมและทดลองเข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง ทำให้ทราบข้อขัดข้องในการบริการ โดยนำผลการทดลองใช้ไปพัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจน เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง จนทำให้ผู้รับบริการ พึงพอใจมาก

5.2.2 งานด้านการศึกษา

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน ให้ความสำคัญกับเยาวชนในท้องถิ่นที่ตนเองให้การบริการอยู่ ประกอบกับพระราชบัญญัติการศึกษา ได้เปิดกว้างให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีโอกาสในการ สร้างทรัพยากรที่มีคุณค่า คือ คนในเขตพื้นที่บริการ ให้ต่อยอดองค์ความรู้ในระดับสูงต่อไปได้ รวมทั้ง สนับสนุน และให้การส่งเสริม การกีฬาของประชาชน รวมถึง การอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น และส่งเสริมการอนุรักษ์ ทำนุบำรุงศาสนา

5.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน ให้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการผู้ป่วยติดเชื้อ จดทะเบียนผู้พิการ การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ ลงทะเบียนผู้สูงอายุเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ กองทุนสวัสดิการชุมชน รวมทั้ง การส่งเสริมอาชีพในชุมชน ส่วนใหญ่ เป็นงานการให้ความ อนุเคราะห์ บุคลากร ผู้ให้บริการในงานนี้ ต้องมีจิตอาสา มีความอดทนยิ่ง จนผู้รับบริการ เกิดความ ประทับใจ

5.2.4 งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่ และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเรื่อง ชยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน และสถานประกอบการ และองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน องค์กรการบริหารส่วนตำบลโคกมน มีการ ปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนสายหลักเช่น ตัดหญ้าเก็บขยะข้างทาง รวมทั้ง การให้งบประมาณสนับสนุน ใน การสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการ จนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ