

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอโนนสูง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ศึกษา จำนวน 400 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สรุปว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอโนนสูง จังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อยู่ในระดับมากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

1. ด้านรายได้/ภาษี ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.75
2. ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณภัย ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.54
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.05
4. ด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.56
5. ด้านการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90.04
6. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 89.86
7. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 89.58

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคมกน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.54

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของ องค์การบริหาร ส่วนตำบล โคมกน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล โคมกน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.789
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.13
4. ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.64

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบล โคมกน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.05

สรุปในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล โคมกน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 91.25

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล โคมกน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคมกน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์

1.1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบล โคมกน ขาดการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนร่วมมือกันรักษาความสะอาดสถานที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพราะในการรักษาความ สะอาดนั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนที่อยู่ในชุมชน ด้วยการสร้างและปลูกจิตสำนึก โดยต้องรณรงค์ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้คนในชุมชนตระหนักและเห็นถึงความสำคัญ ของการรักษาความสะอาดบริเวณที่เป็นสถานที่ส่วนรวม รวมถึงการจัดหาถังขยะในที่สาธารณะให้ มีจำนวนเพียงพอ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล โคมกน

2.1 ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

ทาง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน ขาดการทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน จึงทำให้ประชาชนที่มาติดต่อและใช้บริการเสียเวลาในการติดต่อราชการ ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่าด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นด้านที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เพราะฉะนั้นควรมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนร่วมมือกันรักษาความสะอาดสถานที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง และควรจัดหาถังขยะมาบริการในที่สาธารณะให้เพียงพอ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เพราะฉะนั้นควรมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และควรมีช่องทางการบริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและควรจัดทำคู่มือความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อจะได้รู้ความต้องการของประชาชนที่เขตที่รับผิดชอบ และนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น