

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า จำนวน 6,425 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 386 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.54 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.27 มีสถานภาพสมรส จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 69.95 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 72.54 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.81 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 73.32 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 72.54

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สุด สาธารณะมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และ ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่า

1. หน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้นำมาใช้ในการรักษาหรือ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้ เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ของการให้บริการ และยกระดับ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการ ดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
4. ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
5. ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความ คิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง