

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การประเมิน “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย” โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการให้บริการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. โครงการให้บริการดำเนินงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
3. โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
4. โครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา
5. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

การประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย โดยเฉลี่ยปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.676 คิดเป็นร้อยละ 93.53

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.778 คิดเป็นร้อยละ 95.56 รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.724 คิดเป็นร้อยละ 94.48 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.668 คิดเป็นร้อยละ 93.36 ด้านความพึงพอใจในงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.640 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.574 คิดเป็นร้อยละ 91.48 และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการมีการให้บริการ และขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่ รองลงมาเท่ากัน 2 ด้าน คือ มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจนและมีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.78 และ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.60 และ 95.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการตรวจตราและป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ และอบต. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.69, 4.67 และ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 93.80, 93.40 และ 92.60 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.76, 4.75 และ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 95.20, 95.00 และ 94.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความเหมาะสม และมีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62, 4.59 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 92.40, 91.80 และ 91.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 5 ความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก และมีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76, 4.75 และ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 95.20, 95.00 และ 92.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ผู้บริหารควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป
2. ผู้บริหารควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่างๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่
3. ผู้บริหารควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง
4. ผู้บริหารควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้นำมาทบทวนสภาพปัจจุบันของตนเอง และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการบริการ เพื่อลดขั้นตอนต่าง ๆ
2. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน
3. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล