

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย จำนวน 5,124 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 มีสถานภาพสมรส จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 86.25

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทายโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธาณ ภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึง พื่อใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือด้านช่องทาง การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอน กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทายโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในสถานการณ์โควิด-19 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและตระหนักต่อการป้องกันตนเองให้ห่างไกลเชื้อโรค สื่อสารกับประชาชนในทุกช่องทางให้มากขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ดีและเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐและท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการสำรองวัสดุ อุปกรณ์ไว้ใช้กรณีมีการระบาดรอบใหม่ หรือมีโรคอุบัติใหม่เกิดขึ้นในประเทศ เนื่องจากในสถานการณ์ที่ปกติราคาสินค้าที่จำเป็นในการป้องกันโรคนั้นมีราคาสูง สามารถจัดซื้อได้ในราคาท้องตลาดและมีปริมาณที่เพียงพอหากมีการแพร่ระบาดครั้งใหม่ และควรมีการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันโรค เทคนิค วิธีการในการจัดการปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการแพร่ระบาดและปัญหาที่เกิดจากมาตรการของรัฐ เป็นต้น