

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม จำนวน 8,936 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) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 งานด้านรายได้หรือภาษีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในสถานการณ์โควิด-19 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและตระหนักต่อการป้องกันตนเองให้ห่างไกลเชื้อโรค สื่อสารกับประชาชนในทุกช่องทางให้มากขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ดีและเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐและท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการสำรวจวัสดุ อุปกรณ์ไว้ใช้กรณีมีการระบาดรอบใหม่ หรือมีโรคอุบัติใหม่เกิดขึ้นในประเทศ เนื่องจากในสถานการณ์ที่ปกติราคาสินค้าที่จำเป็นในการป้องกันโรคนั้นมีราคาสูง สามารถจัดซื้อได้ในราคาท้องตลาดและมีปริมาณที่เพียงพอหากมีการแพร่ระบาดครั้งใหม่ และควรมีการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันโรค เทคนิค วิธีการในการจัดการปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการแพร่ระบาดและปัญหาที่เกิดจากมาตรการของรัฐ เป็นต้น