

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ที่มารับบริการ ในภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข และภารกิจด้านการเมือง การบริหาร จำนวน 4,377 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ 362.14 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 58 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 420 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 6 ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ 70 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

- 1.สรุปผลการศึกษา
- 2.อภิปรายผล
- 3.ข้อเสนอแนะ

#### 1.สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 ผลการศึกษาภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

###### 1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานมีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพประกอบ

รับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 08.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.78 ในส่วนกระบวนการให้บริการมีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.26 รองลงมาในส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 86.97 ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 84.43 และในส่วนช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.90 ตามลำดับ

## 1.2 ผลการศึกษาภารกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

### 1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 08.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

1.2. 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.56 ในส่วนกระบวนการให้บริการมีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.77 รองลงมาในส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 86.71 ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 83.83 และในส่วนช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.86 ตามลำดับ

## 1.3 ผลการศึกษาภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

### 1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 08.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.57 โดยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.34

รองลงมา ช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.52 ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.60 และกระบวนการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

#### 1.4 ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 – 12.00 โดยมาติดต่อขอรับบริการ

1.4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.82 ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.31 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.23 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.81 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.11 ตามลำดับ

#### 1.5 ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข

##### 1.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสาธารณสุข มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 14.01 – 16.30 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุข

1.5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.38 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.74 รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.20 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.52 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.66 ตามลำดับ

## 1.6 ผลการศึกษาภารกิจด้านการเมือง การบริหาร

### 1.6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการเมือง การบริหาร มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเมือง การบริหาร ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการภารกิจด้านการเมือง การบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.42 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.91 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.57 กระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.11 และด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.86 ตามลำดับ

## 2. อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข และภารกิจด้านการเมือง การบริหาร สามารถนำผลการศึกษามาสรุปได้ ดังนี้

1. จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.11 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.53 รองลงไปเป็นด้านด้านการเมือง การบริหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.42 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.78 ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.82 ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.56 และด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.57 ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด

คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลเบญจขร ใน 6 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง ของงานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของกลุ่มของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 9 คะแนน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนตำบลท่าเกวียน ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.40 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่าได้คะแนน 7 คะแนน

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนตำบลเบญจขรตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนตำบลเบญจขร พบว่า สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 87.38 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนตำบลเบญจขรควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผล

ความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้นต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรกับตำบลอื่น ๆ ในอำเภอหรือในจังหวัดสระแก้ว เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไข และนำข้อมูลมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป