

บทที่ 5

สรุปผล

สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) งานด้านการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ
- 3) งานด้านการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46-55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยเฉลี่ยต่อปี เฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.628 คิดเป็นร้อยละ 92.57

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.712 คิดเป็นร้อยละ 94.24 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.634 คิดเป็นร้อยละ 92.68 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.586 คิดเป็นร้อยละ 91.72 และความพึงพอใจในงานด้านการบริหาร

จัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.582 คิดเป็นร้อยละ 91.64 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็กและการจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.72, 4.70 และ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 94.40, 94.00 และ 92.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง อบต.ฯ มีการดำเนินการในการเฝ้าระวังป้องกันโรคติดต่ออย่างชัดเจน และต่อเนื่อง รองลงมาคือ สนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม และการให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.75, 4.72 และ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 95.00, 94.40 และ 94.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจในงานด้านการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องอบต. มีแนวทางการแก้ไขปัญหาแหล่งน้ำในพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม รองลงมาคือ อบต.มีการรณรงค์และให้ความรู้กับประชาชนถึงการอนุรักษ์และบำรุงรักษาแหล่งน้ำ และมีอบต.มีการประชาสัมพันธ์ โครงการสร้าง บำรุงและบำรุงรักษาแหล่งน้ำอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.66, 4.60 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 93.20, 92.00 และ 91.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา รองลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพที่เหมาะสม และมีการตรวจตรา และป้องกันเหตุสาธารณภัย อย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63, 4.59 และ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 91.80 และ 91.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ควรนำผลดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป
2. ควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่างๆ ที่สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่
3. ควรใช้ผลการศึกษาาร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินศึกษาคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่น ๆ
2. ควรมีการดำเนินศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป
3. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน
4. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล