

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการแข่งขันกีฬาตบมะไฟต้านภัยยาเสพติด ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุ 40 - 49 ปีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.84 รองลงมาอายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 รองลงมาได้มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ

20.83 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87 และลำดับสุดท้ายคือมีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 และลำดับสุดท้าย คือ โครงการแข่งขันกีฬาฟุตบอลด้านกีฬาเสกตีด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลดงมะไฟ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ โครงการแข่งขันกีฬาฟุตบอลด้านกีฬาเสกตีด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.10 โดยสรุปมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไปทุกงาน และงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น คือ โครงการแข่งขันกีฬาโดมมะไฟต้านภัยยาเสพติด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาในประเด็นดังนี้

1) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อโครงการแข่งขันกีฬาโดมมะไฟต้านภัยยาเสพติดอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

2) การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

3) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน

4) สถานที่ตั้งของศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาโดมมะไฟต้านภัยยาเสพติด ต้องมีความเหมาะสม ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

5) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาโดมมะไฟต้านภัยยาเสพติด

6) ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาโดมมะไฟต้านภัยยาเสพติด

7) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาโดมมะไฟต้านภัยยาเสพติด

ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ควรต้องประสานฝ่ายงานที่รับผิดชอบในเรื่องของโครงการแข่งขันกีฬาโดมมะไฟต้านภัยยาเสพติดขององค์การบริหารส่วนตำบลในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโครงการแข่งขันกีฬาโดมมะไฟต้านภัยยาเสพติด ใน 2 ประเด็นหลัก คือ

1) ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงาน ควรมีการต้อนรับผู้มารับบริการจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจในระดับที่สูงขึ้น โดยงานบริการประชาชนเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง และหน่วยงานยังใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงต้องเพิ่มบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาโดมมะไฟต้านภัยยาเสพติด ควรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น หรือในขณะที่บางคนติดภารกิจอื่นไม่

สามารถให้บริการประชาชนได้ตามปกติ ก็ต้องหาบุคลากรคนอื่นมาทำหน้าที่แทนในระหว่างเวลาปฏิบัติราชการ

2) ด้านเทคโนโลยีของโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟด้านภัยยาเสพติดทางองค์การบริหารส่วนตำบลแดงมะไฟต้องเพิ่มการใช้ระบบสารสนเทศในศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟด้านภัยยาเสพติด อย่างเหมาะสมและเพียงพอ และพยายามหาเครื่องมือที่มีความทันสมัยและเพียงพอที่ใช้ในงานให้บริการศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟด้านภัยยาเสพติด โดยอาจประยุกต์จากเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันนำมาประยุกต์ใช้กับศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟด้านภัยยาเสพติด ให้ความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องสอดคล้องกับวิถีใหม่ในการใช้ชีวิตของประชาชน (New Normal) ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid - 19 เช่น การเพิ่มช่องทางสื่อสารผ่าน Page Facebook ของศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟด้านภัยยาเสพติดการทำเว็บไซต์ของศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟด้านภัยยาเสพติดการสร้างแอปพลิเคชันสำหรับบริการโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟด้านภัยยาเสพติด เป็นต้น และควรเพิ่มจุดบริการของโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟด้านภัยยาเสพติดให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และควรเข้มงวดกับบุคลากรประจำศูนย์ ฯ ในเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาแดงมะไฟด้านภัยยาเสพติด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลแดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน เช่น งานด้านการโยธา งานด้านการพัฒนากลุ่มอาชีพ เป็นต้น
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. หน่วยงานควรมีการให้ความรู้กับพนักงานที่ประจำศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาดงมะไฟด้านภัยยาเสพติดในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประยุกต์เข้ากับการดำเนินการกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุบนท้องถนนอย่างยั่งยืน

5. หน่วยงานควรวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่มีความทันสมัยในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

6. หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนผ่านรูปแบบการสื่อสารทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ประจำศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาดงมะไฟด้านภัยยาเสพติด เพจเฟซบุ๊กประจำศูนย์บริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาดงมะไฟด้านภัยยาเสพติด แอปพลิเคชันสำหรับบริการสำหรับโครงการแข่งขันกีฬาดงมะไฟด้านภัยยาเสพติด เป็นต้น