

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ในการศึกษาครั้งนี้มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 ความมุ่งหมายของการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1 ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 50-59 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยเฉลี่ย 2 -3 ครั้งต่อปี สำนักปลัดเป็นส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการมากที่สุด ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร รับทราบจากเสียงตามสายจากผู้นำชุมชน

5.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่(โครงการขยะรีไซเคิล) ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านและด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06

5.2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านและด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.61

5.2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.30

5.2.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49

5.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆจากผู้ตอบแบบสอบถาม

5.3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ควรป้องกัน หรือบริหารจัดการระบบไฟฟ้าแสงสว่างตามท้องถนนให้ทั่วถึงเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรในช่วงเวลากลางคืน

5.3.2 5.3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ควรจัดการระบบน้ำประปาให้มีความสะอาด ปลอดภัย และถูกหลักสุขอนามัยเพิ่มขึ้น

5.3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ควรมีระบบการบริหารจัดการขยะในชุมชนเพิ่มขึ้น