

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- 2) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 3) งานด้านสาธารณสุขมูลฐาน
- 4) งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ

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

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยเฉลี่ยต่อปี เฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.94

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็น

ร้อยละ 91.04 ความพึงพอใจในงานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และความพึงพอใจในงานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.72 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจในงานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ มีการจัดอบรมให้ความรู้ ถ่ายทอดความรู้ ร่องลงมา คือ ความพึงพอใจในการมีรวบรวมภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์ความรู้ของปราชญ์ชาวบ้าน องค์ความรู้ที่มีอยู่กระจัดกระจายในชุมชน และจัดการให้เป็นหมวดหมู่ และมีการประชาสัมพันธ์และกระบวนการสนับสนุนการศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.58, 4.55 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.60, 91.00 และ 90.80 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ร่องลงมาคือ เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯ เป็นอย่างดี และการจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.61, 4.55 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.20, 91.00 และ 90.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ร่องลงมาคือ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน และการให้บริการ มีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.59, 4.57 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.80, 91.40 และ 91.20 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง อบรมฯ มีการประชาสัมพันธ์และการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างทั่วถึง ร่องลงมา คือ อบรมฯ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ กลุ่มอาชีพ และ อบรม.ฯ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63, 4.60 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 92.00 และ 90.60 ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ผู้บริหารควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่นๆ ต่อไป

2. ผู้บริหารควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง
3. ผู้บริหารควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่างๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่
4. ผู้บริหารควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้นำมาปรับปรุงสภาพปัจจุบันของตนเอง และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินศึกษาคูณภาพของการให้บริการในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่นๆ
2. ควรมีการดำเนินศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป
3. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการบริการ เพื่อลดขั้นตอนต่างๆ
4. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน
5. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง