

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอ โพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 375 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟและค่าแอลเอสตีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองมีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 38- 47 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา อาชีพอิสระ(เกษตรกร,รับจ้าง,ค้าขาย)และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 6 – 10 ปี

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วยด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

3.1 ประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกันด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกันส่วนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกันส่วน ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบ เรียบร้อยด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มารับบริการที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความ สงบเรียบร้อยด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่ แตกต่างกันส่วน ด้าน โครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายได้จัดให้มีการก่อสร้างถนนคอนกรีตถนนลาดยาง และถนนหินคลุกที่ได้มาตรฐานอย่างเพียงพอและทั่วถึง รวมทั้งการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้าการซ่อมแซมถนนลูกรัง หินคลุก ภายในหมู่บ้าน และโครงการขยายเขตประปาหมู่บ้านให้มีน้ำประปาที่สะอาด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เทิดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์(2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เป็นรายด้านและโดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายได้จัดให้มีการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคไข้เลือดออก เช่นฉีดพ่นหมอกควันอย่างเพียงพอ และทั่วถึงรวมทั้งการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า เช่น การ ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและโครงการอาหารเสริม(นม) /อาหารกลางวันสำหรับเด็กนักเรียน พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์ในการออกกำลังกายประจำหมู่บ้านซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิตติมา คนชม (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายจัดให้มีบริการประชาชนเพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนนในช่วงเทศกาล อย่างเพียงพอ และทั่วถึง การจัดตั้งหน่วยกู้ชีพกู้ภัย (OTOS) และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ได้แก่ น้ำท่วม ไฟไหม้บ้านเสียหายเช่นการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ซ่อมบ้านเรือนซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นภาพรณี สุขสุมิตร(2550, บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายได้มีจัดฝึกอบรมส่งเสริมและพัฒนาอาชีพต่างๆตามความต้องการของประชาชน เช่น การตัดเย็บเสื้อผ้า ตัดผม เป็นต้น การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ ตามความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง และการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์สถานที่สำคัญ/กิจการ ต่างๆอย่างสม่ำเสมอซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิรัฐา ทิศกระโทก (2551, บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การท่องเที่ยวและ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายได้มีโครงการปรับปรุงทัศนียภาพทางโครงการขุดลอกแหล่งเก็บน้ำธรรมชาติและการจัดทำโครงการปลูกป่าบริเวณที่สาธารณะซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิรัฐา ทิศกระโทก (2551, บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การท่องเที่ยวและ ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก

6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายได้มีประเพณีทำบุญตักบาตรวันปีใหม่ การจัดงานวันสงกรานต์ และโครงการนวดแผนไทยเพื่อพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิรัฐา ทิศกระโทก (2551, บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การท่องเที่ยวและ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารกิจการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายควรจัดให้มีการก่อสร้างถนนคอนกรีตถนนลาดยาง และถนนหินคลุกที่ได้มาตรฐานเพื่อการใช้งานที่ยาวนานและปลอดภัยต่อประชาชนที่ในการเดินทาง

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงสาเหตุของโรค แนวทางการป้องกันโรคติดต่อต่างๆ เมื่อเกิดโรคติดต่อในพื้นที่ ดำเนินการระงับโรคติดต่อทันที

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย ควรจัดบริการประชาชนเพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนนในช่วงเทศกาล อย่างเพียงพอและทั่วถึง โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายควรมีการจัดฝึกอบรมส่งเสริมและพัฒนาอาชีพต่างๆตามความต้องการของประชาชน เช่น การตัดเย็บเสื้อผ้า ตัดผม เป็นต้น การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ ตามความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง แล้วมีการติดตามผลและส่งเสริมอย่างจริงจัง

5. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายดำเนินการในเรื่องขยะที่ทิ้งบนทางสาธารณะ มีบทลงโทษต่อผู้ทำความผิด

6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย ควรมีการจัดงานประเพณีทำบุญตักบาตรวันปีใหม่ การจัดงานวันสงกรานต์ เพื่อเป็นการรักษาวัฒนธรรมจารีตประเพณีให้คงอยู่ เน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่ให้บริการด้วยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อเท็จจริง ว่าปัญหาเกิดจากสิ่งใดและนำผลที่ได้มาแก้ปัญหาให้มีการบริการที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

2. ควรศึกษาแนวทางการบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบลให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการจัดการของภาครัฐ