

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 ในขณะที่เพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 169 คน ร้อยละ 42.3

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ทั้งหมด จำนวน 12,945 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.0 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาต อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	94.4	4.72	9
2. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	93.8	4.69	9
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	94.6	4.73	9
4. งานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร	93.4	4.67	9
รวมทั้งหมด	94.0	4.70	9

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับร้อยละ 94.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ส่วนความพึงพอใจงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 93.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 94.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และความพึงพอใจงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร อยู่ในระดับร้อยละ 93.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 ควรแก้ปัญหาการบริหารจัดการการจัดเก็บขยะให้สะอาดเรียบร้อยและทันต่อความต้องการของประชาชน ประชาชนในพื้นที่ต้องการขยะถังสูงใหญ่ เพื่อป้องกันสุนัขเหี้ยขยยะ

5.3.2 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องน้ำประปาไม่ไหลบ่อยครั้ง มีสีขุ่น และส่งกลิ่นเหม็น

5.3.3 ควรแก้ปัญหาน้ำขังหรือการระบายน้ำบริเวณริมถนนหรือตามตรอกซอยต่างๆ

5.3.4 ควรแก้ปัญหาให้มีการตัดต้นไม้ต้นใหญ่ริมทาง เพื่อความปลอดภัยและความสะอาด

5.3.5 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงถนนให้รวดเร็วกว่าปัจจุบันและให้มีการสัญจรที่สะดวกขึ้น