



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
เทศบาลตำบลห้วยถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ ประชากรที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามแบ่งออก 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการหลัก จำนวน 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) และสถิติอนุมาน (Inferential statistic)

สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของเทศบาลตำบลหัวถนน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.30 มีอายุ 41 – 50 ปี มากที่สุด คือร้อยละ 36.20 สถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 51.50 มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. มากที่สุด ร้อยละ 25 มีอาชีพรับจ้าง มากที่สุด ร้อยละ 39.70 และรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 30.80

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านการบริการหลัก จำนวน 5 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการด้านการศึกษา รองลงมาคือการบริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง การบริการด้านภาษี การบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และการบริการด้านสาธารณสุขตามลำดับ

1.1 การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว รองลงมาคือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม

1.2 การกิจด้านการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว

1.3 การกิจด้านภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่

1.4 การกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว นอกจากนั้น มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน

1.5 การกิจด้านสาธารณสุข พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน คือ การการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ความโปร่งใสในการบริหารงาน และ การมีส่วนร่วมของประชาชน โดย ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านภารกิจหลัก 5 ด้าน

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนนในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น รองลงมา

คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน โดย ปัจจัยด้านความโปร่งใสในการบริหารงานนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติ ประจำปีเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว มีการจัดกระบวนการประสานงานด้านการบริการภายใน และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และเครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติ ประจำปีเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คือ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน โดย ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ความโปร่งใสในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติ ประจำปีเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของเทศบาลตำบลหัวถนน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยภารกิจที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ

ภารกิจด้านการศึกษา โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.6

ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.0

ภารกิจด้านภาษี โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.0

ภารกิจด้านสาธารณสุข โดยมีระดับความพึงพอใจ 95.6

ภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.4

ซึ่งจากผลการศึกษา สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชนธดา วีระพันธ์ (2554) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัด กาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ปธานวิน ศิริรวง (2555) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางสมบุรณ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ผลการสำรวจความพึง พื่อใจของประชาชนผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบุรณ์ใน ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของ คนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองคู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล คลองคู และเพื่อศึกษาการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาต ปลูกสร้างอาคาร งานบริการด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการ ด้านรายได้และภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์) ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.50

โดย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของเทศบาลตำบลหัวถนน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่จำนวน ร้อยละ 96.0 ความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่จำนวนร้อยละ 96.8 ความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด ที่จำนวนร้อยละ 95.6 แสดงว่า เทศบาลตำบลหัวถนน

ได้ดำเนินการทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีว่างานบริการนี้ ทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง เมื่อ ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดี จึงส่งผลต่อความพึงพอใจที่สูงตามไปด้วย ดังนั้นการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้วย สอดคล้องกับแนวคิด ของอำนาจ ตั้งเจริญชัย (2547) ซึ่งกล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และ หลังการติดต่อ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา ทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยจำแนกเป็นข้อได้ดังนี้

1. ด้านความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.0
2. ด้านการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ

95.8

3. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.6
4. ด้านการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.6
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.4

ซึ่งจากผลการศึกษา ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐานนั้น ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป โดยสามารถวิเคราะห์เป็น 3 ด้านหลักๆ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ การกิจหลัก 5 ด้าน แสดงใน สมมติฐานข้อที่ 1 – 5 คือ สมมติฐานข้อที่ 1 การตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความโปร่งใสในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

สมมติฐานข้อที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

สมมติฐานข้อที่ 4 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

สมมติฐานข้อที่ 5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

จากสมมติฐานข้างต้น สมมติฐานข้อที่ 2 3 และ 4 ที่ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ซึ่งอธิบายได้ว่า หากต้องการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จะต้องเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ให้มากขึ้น ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 2 ข้อ คือ การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน สมมติฐานข้อที่ 6 – 10 คือ สมมติฐานข้อที่ 6 การตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน

สมมติฐานข้อที่ 7 ความโปร่งใสในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน

สมมติฐานข้อที่ 8 การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน

สมมติฐานข้อที่ 9 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน

สมมติฐานข้อที่ 10 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน

จากสมมติฐานข้างต้น สมมติฐานข้อที่ 6 8 9 และ 10 เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการพลังแผ่นดินร่วมกวาดล้างยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หัวถนน ซึ่งอธิบายได้ว่า หากต้องการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จะต้องเพิ่มการตระหนักถึงความต้องการของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้มากขึ้น ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 1 ข้อ คือ ความโปร่งใสในการบริหารงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สมมติฐานข้อที่ 11 – 15 คือ

สมมติฐานข้อที่ 11 การตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สมมติฐานข้อที่ 12 ความโปร่งใสในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สมมติฐานข้อที่ 13 การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สมมติฐานข้อที่ 14 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สมมติฐานข้อที่ 15 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จากสมมติฐานข้างต้น สมมติฐานข้อที่ 14 เป็นปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมชุดปฏิบัติการจิตอาสาภัยพิบัติประจำเทศบาลตำบล หัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากต้องการให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จะต้องเพิ่มการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ให้มากขึ้น ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 4 ข้อ คือ การตระหนักถึงความต้องการของประชาชน ความโปร่งใสในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หัวถนน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการตระหนักถึงความต้องการของประชาชนมากขึ้น เช่น มีการสอบถามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อยู่เป็นระยะ ๆ
2. ควรความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยมีการเปิดเผยขั้นตอนการดำเนินงาน สามารถให้ประชาชนตรวจสอบ หรือสอบถามการดำเนินงานได้
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ

4. ในการดำเนินโครงการฯ ต่าง ๆ ควรมีการสอบถามถึงความต้องการของประชาชน ก่อนดำเนินโครงการ เนื่องจาก หากดำเนินโครงการ โดยไม่ตระหนักถึงความต้องการของประชาชนแล้ว การดำเนินงานก็อาจดำเนินการได้อย่างราบรื่น รวมถึงต้องสร้างจริยธรรม การบริหารงานอย่างโปร่งใส ประชาชนควรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบได้

5. ควรมีการ ดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนให้มากขึ้น โดยอาจมีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนของประชาชน เพื่อจะได้ดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจึงประชาชนให้มากขึ้น