

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอแม่จันจัตวี จังหวัดขอนแก่นตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน4งานบริการ คือ

1. งานบริการที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข
3. งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี
4. งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอแม่จันจัตวี จังหวัดขอนแก่นโดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อนได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอแม่จันจัตวี จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D.=.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x}=4.72$, S.D.= .40) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = .44) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41) และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.15 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .39) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.40) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D.=0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอแม่จางาศรี จังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อนมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอแม่จางาศรี จังหวัดขอนแก่นมีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อนอำเภอแม่จางาศรี จังหวัดขอนแก่น ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.28 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อนว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อนได้ 9 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.15แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อนมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.21 องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อนที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ4งานพบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42)
2. งานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42)
3. งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.40)
4. งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.40)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอัญญาคีรี จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อนที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 - เจ้าหน้าที่บริการดี ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 - งานด้านสาธารณสุข
 - ด้านสาธารณสุข ช่วงหน้าฝน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน มีการฉีดยากันยุงรอบหมู่บ้าน และแจกทรายอะเบส เพื่อกำจัดยุงลาย
 - โควิด 19 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน ออกมาให้ความรู้และวิธีป้องกันตัวเอง และแจกหน้ากากอนามัย
 - งานด้านภาษีและรายได้
 - มีการให้บริการจัดเก็บการตั้งโต๊ะจัดเก็บตามหมู่บ้าน
 - มีการชี้แจงรายได้และรายจ่ายในรอบปีที่ผ่านมาโดยการจัดประชาคมหมู่บ้าน
 - งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 - เจ้าหน้าที่ออกนอกพื้นที่ เพื่อจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเอดส์
 - มีการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออกทุกชุมชน

- 2) สิ่งที่ต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
- เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านในบางจุดที่มืด
 - การขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรให้ทั่วถึง
 - ก่อสร้างปรับปรุงบำรุง รักษาถนนและร่องระบายน้ำ ท่อ-รางระบายน้ำ
 - หมู่ 2 อยากให้ปรับปรุงถนน
 - พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรมให้เพียงพอ
 - หมู่ 8 อยากให้มีการบริหารจัดการเรื่องขยะในชุมชน ที่ดีกว่านี้
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
- มีการจัดกิจกรรมสำหรับวัยรุ่น เพื่อลดปัญหาการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น
 - จัดสรรงบประมาณสนับสนุนเงินทุนเพื่อการศึกษา
 - มีแหล่งเรียนรู้สำหรับประชาชน เช่น ศูนย์อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน
 - การพัฒนาศักยภาพประชาชน และชุมชนให้เข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้ รวมทั้งการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชุมชน