

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม จำนวน 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการที่ 1 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในเขตตำบลบ้านขาม
2. งานบริการที่ 2 โครงการให้ประชาชนคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางและสร้างวินัยการทิ้งขยะตำบลบ้านขาม
3. งานบริการที่ 3 ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ตำบลบ้านขามทั้ง 2 แห่ง
4. งานบริการที่ 4 ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านของ 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.15 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41) , ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.88 ($\bar{x}=4.69$, S.D. = .37) เช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ($\bar{x}=4.71$, S.D. =.39) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในเขตตำบลบ้านขาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .35) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 โครงการให้ประชาชนคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางและสร้างวินัยการทิ้งขยะตำบลบ้านขาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ตำบลบ้านขามทั้ง 2 แห่ง มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41)

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภูมีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.15 แสดงว่าบรรลุดัชนีประสิทธิผลในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามได้ 9 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.12 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.17 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับที่รับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 93.88 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งานพบว่า

1. งานบริการที่ 1 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในเขตตำบลบ้านขาม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .35)

2. งานบริการที่ 2 โครงการให้ประชาชนคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางและสร้างวินัยการทิ้งขยะตำบลบ้านขาม

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .42)

3. งานบริการที่ 3 ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ตำบลบ้านขามทั้ง 2 แห่ง
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.10 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41)

4. งานบริการที่ 4 ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ($\bar{x}=4.71$, S.D. =.39)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนา อบต. และการจัดกิจกรรมต่างๆ

- การพัฒนาด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากร เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง

- การสนับสนุน ส่งเสริมบำรุงรักษาศาสนา อนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีศิลปวัฒนธรรม ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการต่างๆ เช่น ประเพณีงานสงกรานต์ (การรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุวันสงกรานต์) งานบุญบั้งไฟ งานประเพณีเข้าพรรษา ประเพณีประจำปี กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ การแข่งขันกีฬาสัมพันธ์ชุมชน

- การส่งเสริมคุณภาพชีวิตเด็ก เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2) ข้อเสนอแนะอื่นๆ.

- การพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่ทั่วถึง ให้มีความสะดวก ปลอดภัย มีอย่างต่อเนื่องต่อไป (ไฟฟ้า ประปา ถนน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ)

- วางระบบการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับความจำเป็น และความต้องการของประชาชน ก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคมอย่างทั่วถึง

- ควรมีการบำรุงและส่งเสริมพัฒนาอาชีพ พัฒนากลุ่มอาชีพ การทำมาหากินของประชาชน

- ขยายถนนเพื่อการเกษตรให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในตำบล เพื่อความสะดวกของประชาชน

- ก่อสร้าง ซ่อมแซม แหล่งน้ำธรรมชาติ และแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

- ป้องกันและแก้ไขปัญหาการเสพติด การผลิตและการจำหน่ายยาเสพติดในทุกระดับ

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง
- การขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
- การสร้าง ซ่อม บำรุงรักษา ถนนเพื่อการเกษตร
- ควรมีการซ่อม สร้างร่องระบายน้ำ ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน
- พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- เพิ่มจำนวนถังขยะภายในหมู่บ้านให้เพียงพอ เพราะบางจุดยังไม่มี
- ไฟฟ้าส่องสว่างควรมีการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง อยู่เสมอเพื่อให้มีสภาพพร้อมใช้งาน
- การจัดงบประมาณในการพัฒนาให้เพิ่มมากขึ้น และครอบคลุมทุกพื้นที่
- พัฒนาฟื้นฟูและอนุรักษ์ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม แหล่งน้ำ ลุ่มน้ำลำคลองและป่าไม้ให้มี

ความอุดมสมบูรณ์

- ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับท้องถิ่นอื่น หรือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหรือในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ

2) ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น บุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น