

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

5.2 สรุปผล

5.3 อภิปรายผล

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ตาม ลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในเขตตำบลบ้านขาม
- 2) งานบริการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน
- 3) งานบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลบ้านขาม
- 4) งานบริการการดำเนินการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษาสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .40) รองลงมาคือด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .55) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูง ในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2565 ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งาน บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.37 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการ บริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการ บริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้าน คุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อมีความพึงพอใจร้อยละ 95.23 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่าง ต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและ ประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อมีความพึงพอใจร้อยละ 95.31 องค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านขาม มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชน และ ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มี ความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการ ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามให้

คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อมีความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารแผ่นพับ คู่มือแนะนำการให้บริการ เป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 งานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในเขตตำบลบ้านขาม  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.51)
2. งานบริการที่ 2 งานรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ( $\bar{x}=4.79$ , S.D. = 0.50)
3. งานบริการที่ 3 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลบ้านขาม  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.49)
4. งานบริการที่ 4 การดำเนินการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.49)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสุขภาพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากร – สิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม และวัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

## 5.4 ข้อเสนอแนะ

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

1.1 การให้ความสำคัญมากในการเป็นอยู่ของพี่น้องประชาชนในองค์การบริหารส่วน

ตำบลบ้านขาม เช่น

- การออกพื้นที่รับทราบปัญหา ได้ถามความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่อหาแนวทางการช่วยเหลือแก้ไขต่อไป
- ลงพื้นที่สำรวจบริเวณน้ำท่วมขัง เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- การวางมาตรการต่าง ๆ เฝ้าระวังป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID-19) เช่น การทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การมอบชุดตรวจหาเชื้อ Covid-19 เพื่อตรวจคัดกรองนักเรียนกลุ่มเสี่ยงให้นักเรียนและประชาชน
- การซ่อมแซมและปรับปรุงบ้านผู้สูงอายุ การลงพื้นที่ออกเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง และมอบของใช้ที่จำเป็น
- การลงพื้นที่ซ่อมแซมถังขยะที่ชำรุดเสียหาย เพื่อสามารถนำกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

1.2 การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์และเฟสบุ๊คแฟนเพจขององค์การบริหารส่วน

ตำบล

1.3 การจัดกิจกรรมด้านการบำรุงศาสนาประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น เช่น วัด บ้าน โรงเรียน

1.4 การลงพื้นที่ตรวจสอบเหตุอย่างทันเวลา ทันเหตุการณ์

1.5 การร่วมทำกิจกรรมการต่าง ๆ ของผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่

2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึง

ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ถนน ไฟฟ้า ประปา ท่อระบายน้ำ ฯลฯ) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถนน ปรับปรุงและก่อสร้างเส้นทางคมนาคมในชุมชนระหว่างชุมชนและเส้นทางสู่แหล่งเกษตรให้สามารถใช้สัญจรได้สะดวก

2.2 การติดตั้ง ซ่อมแซม แก้ไข ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะให้พร้อมใช้งาน และครอบคลุมพื้นที่

2.3 ปรับปรุง พัฒนา ก่อสร้างและจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำการเกษตรอย่างเพียงพอ

2.4 ขยายเขตถนนและไฟฟ้าเพื่อการเกษตร

2.5 สนับสนุนและส่งเสริมอาชีพ เพื่อให้ชุมชนมีรายได้เสริมจากการประกอบอาชีพเกษตรกรรมอุดหนุนกลุ่มอาชีพในชุมชน

### 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี  
อย่างต่อเนื่อง
- 3.2 พัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน
- 3.3 พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- 3.4 การส่งเสริมอาชีพ กลุ่มอาชีพ ให้มีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ
- 3.5 การส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น
- 3.6 ส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมของไทยและท้องถิ่นปลูกฝังจิตสำนึกความเป็นไทยให้กับคน  
รุ่นใหม่

## 5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลกระทบต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร
2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ