

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา
- 5.2 สรุปผล
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ในลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ

1. งานบริการที่ 1 ด้านจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ
2. งานบริการที่ 2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาแหล่งน้ำ
4. งานบริการที่ 4 ด้านบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.53 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.36) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.48 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = .43) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.27 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.41) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.01 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.45)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานบริการที่ 1 ด้านจ่าย เบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือความพึงพอใจงานบริการที่ 2 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.42) งานบริการที่ 4 ความพึงพอใจงานบริการด้านบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.27 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) และความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานบริการด้านพัฒนาแหล่งน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.32 แสดงว่าบรรลुวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ว่าด้วยการบริหารองค์กร 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. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.53 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.27 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.48 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.01 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งานพบว่า

1. งานบริการที่ 1 งานด้านจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.40)
2. งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.42)

3. งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาแหล่งน้ำ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42)

4. งานบริการที่ 4 งานด้านบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.27 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสุขภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากร – สิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม และวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

1.1 การตรวจติดตามมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ให้ความรู้ประชาชน การฝึกทำหน้ากาก และเจลล้างมือ ให้กับประชาชนในพื้นที่ และติดตามผู้ที่เดินทางมาจากต่างจังหวัด

1.2 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนา อบต. และการจัดกิจกรรมต่างๆ

1.3 การดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ การแจ้งประชาสัมพันธ์เรื่องการลงทะเบียนรับสิทธิของผู้สูงอายุ

1.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล สารความรู้ต่างๆ ให้กับประชาชนทราบในหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อบต. เฟซบุ๊กแฟนเพจ เสียงตามสาย

1.5 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตเด็ก เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ (ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเดินเท้า ท่อระบายน้ำ ประตุระบายน้ำ และฝายกั้นน้ำ) อาทิ

2.1.1 การทำถนนให้สัญจรไปมาสะดวก ปลอดภัย

2.1.2 ขยายถนนและไฟฟ้าเพื่อการเกษตร

2.1.3 ทำระบบประปาให้สะอาด มีมาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชน

2.1.4 จัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เช่น ขุดสระน้ำ สร้าง พังกั้นน้ำ ขุดลอกคลองส่งน้ำ ลำห้วย หนองน้ำ ฯลฯ

2.2 การจัดงบประมาณในการพัฒนาให้เพิ่มมากขึ้น และครอบคลุมทุกพื้นที่

2.3 ส่งเสริมคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี

2.4 ขยายถนนเพื่อการเกษตรให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในตำบล เพื่อความสะดวกของประชาชน

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง

3.2 การขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตร

3.3 การสร้าง ซ่อม บำรุงรักษา ถนนเพื่อการเกษตร

3.4 พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

3.5 ไฟฟ้าส่องสว่างควรมีการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง อยู่เสมอเพื่อให้มีสภาพพร้อมใช้งาน

3.6 ส่งเสริมและสนับสนุนการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี อย่างต่อเนื่อง

5.5 ข้อจำกัดทางวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ 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 และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ