

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

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2565 ตามภาระงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 4) งานบริการด้านการศึกษา

5.2 สรุปผล

การศึกษาสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2565 ตามภาระงานบริการ 4 งาน โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2565 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.51) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.45) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.53) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.51) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50) งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.50) และงานบริการที่ 1 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.49) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย มีศักยภาพสูง ในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2565 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.77 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกุดบงได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.84 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกฤษมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.78 องค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.49)
2. งานบริการที่ 2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.51)
3. งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.50)
4. งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองรับเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำของ ประชาชน มุ่งสู่สังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้าน การศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากร ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ให้ยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้าน การศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสังคมสงบสุข

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - 1.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ ผ่านเว็บไซต์
 - 1.2 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนาท้องถิ่น และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
 - 1.3 การรณรงค์ฉีดวัคซีนโควิด การเฝ้าระวังป้องกัน และยับยั้ง การระบาดของเชื้อโรคไวรัส โควโรนา 2019 (COVID 19) อย่างต่อเนื่อง
 - 1.4 การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส เช่น การออกพื้นที่เพื่อบริหารดูแล ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง
 - 1.5 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตเด็ก เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) ของศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก
 - 1.6 การจัดกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ
- 2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลกุดบง ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - 2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึง ครอบคลุม ทุกพื้นที่ (ไฟฟ้า ประปา ถนน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ) เช่น
 - การก่อสร้างทางระบายน้ำเพื่อในช่วงฤดูฝน เพื่อป้องกันน้ำท่วมขัง
 - การก่อสร้าง ซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมให้มีความสะดวก ปลอดภัยในการสัญจร ไปมาของประชาชน
 - การทำระบบประปาหมู่บ้านที่มีความสะอาดและปลอดภัย

2.2 การพัฒนาด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

- พัฒนาแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค ตลอดปี
- ก่อสร้างฝายน้ำล้น ขุดลอกหนอง คลอง บึง ลำห้วย

2.3 การพัฒนาด้านรายได้หรืออาชีพ ศาสนาและวัฒนธรรม

- จัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน
- การสืบทอด พิธีพู่ อนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีให้คงอยู่สืบไป
- จัดทำโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องทุกปี

2.4 การจัดทำเพจ Facebook ของ อบต.เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ ข่าวสารต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ผลผลิตทางการเกษตรราคาตกต่ำ อยากให้มีการส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่ม เช่น การจัดตั้งกลุ่มพัฒนาอาชีพ
- พัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน
- พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- การส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

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

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลกุดบง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ