

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 ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการของแก่ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 4 ด้าน บริการ คือ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

การศึกษาสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.51) รองลงมาคืองานบริการที่ 2 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42) และงานบริการที่ 3 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42) ซึ่งมีความพึงพอใจเท่ากัน และงานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.43) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ มีศักยภาพสูง ในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.29 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.32 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและ

ประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.35 องค์กรการบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.43)
3. งานบริการที่ 2 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)
4. งานบริการที่ 3 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)
5. งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.51)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูงที่เป็นเช่นนี้เพราะมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการบริหารและการพัฒนาองค์กร
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคมและคุณภาพชีวิต
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - 1.1 การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์และเฟสบุ๊คแฟนเพจขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การแจ้งมาตรการป้องกันควบคุมโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID-19) ให้ประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง และข่าวสารอื่นๆ
 - 1.2 การจัดตั้งศูนย์พักคอยระดับตำบล
 - 1.3 การให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ เช่น การมอบสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบภัยวาตภัย
 - 1.4 การสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี และผู้ด้อยโอกาส
 - 1.5 การจัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องต่างๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ เช่น การจัดอบรมพัฒนาศักยภาพแรงงานในกลุ่มเกษตรกร การจัดอบรมการแปรรูปอาหาร
- 2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - 2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ (ถนน สะพาน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ แหล่งน้ำ ฯลฯ) อาทิ
 - 2.1.1 การทำถนนในเขต อบต. ให้สัญจรไปมาสะดวก ปลอดภัย
 - 2.1.2 ทำความสะอาดท่อระบายน้ำภายในชุมชนไม่ให้อุดตัน
 - 2.1.3 การจัดทำระบบประปาให้สะอาด มีมาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชน
 - 2.1.4 ถนน ไฟฟ้า เพื่อการเกษตร ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

2.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณสุขปโค และสาธารณสุขการให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

2.3 พัฒนา ปรับปรุง เพิ่มเติม แหล่งเก็บกักน้ำ แหล่งน้ำทางธรรมชาติไว้ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรอย่างเพียงพอทำให้ประชาชนประสบปัญหาขาดแคลนน้ำ

2.4 การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ และไฟฟ้าเพื่อการเกษตรยังไม่ครอบคลุมทั้งตำบล

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 การพัฒนา ส่งเสริมอาชีพ กลุ่มอาชีพ เพื่อนำไปสู่การสร้างเศรษฐกิจชุมชนและการดำเนินชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจแบบพอเพียง

3.2 จัดสรรงบประมาณสนับสนุนส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้หลังฤดูการทำนา

3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน

3.4 การสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ การกีฬา นันทนาการ ให้กับประชาชน เพื่อพัฒนาทักษะและการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

3.5 การพัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลียงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ