

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 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ตามภาระงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

การศึกษาสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ตามภาระงานบริการ 4 งาน โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.52) และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.47) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50) รองลงมาคืองานบริการที่ 3 ด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.47) งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.51) และงานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.49) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูง ในการให้บริการที่ดี และให้บริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน

5.3 อภิปรายผล

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ในการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.52 แสดงว่าบรรลุนิ่วตทุประสงคในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้ถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.13 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.88 องค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ แก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ สถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอก มีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับ จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.47)
2. งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.51)
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.49)
4. งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโปพาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านการเมือง การบริหารจัดการ การพัฒนาบุคลากรและองค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลโปพาน ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - 1.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนาท้องถิ่น และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
 - 1.2 การเฝ้าระวังและป้องกันการระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19)
 - 1.3 การดูแลทุกข์สุขของประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส เช่น ลงพื้นที่แจกสิ่งของให้ประชาชน ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง
 - 1.4 การออกตรวจ จุดตรวจหน่วยบริการประชาชน ในช่วงเทศกาลสงกรานต์
 - 1.5 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตเด็ก เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 - 1.6 การจัดโครงการ/กิจกรรม ส่งเสริมทางศาสนา ส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น
- 2) สิ่งที่ต้องการการบริหารส่วนตำบลโปพาน ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - 2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเดินเท้า ท่อระบายน้ำ ประตูละบายน้ำ และฝายกั้นน้ำ) อาทิ
 - 2.1.1 การทำถนนให้สัญจรไปมาสะดวก ปลอดภัย

2.1.2 ทำความสะอาดท่อระบายน้ำภายในชุมชน ไม่ให้อุดตัน

2.1.3 ทำระบบประปาให้สะอาด มีมาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำ
ของประชาชน

2.1.4 การติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนสาธารณะภายในชุมชนให้ครอบคลุมทุกจุด

2.2 การบริหารจัดการด้านขยะมูลฝอยภายในตำบล

2.3 จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 พัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน

3.2 พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

3.3 พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว และการส่งเสริมการท่องเที่ยวใน
ท้องถิ่น

3.4 ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้เพื่อเป็นรากฐาน การป้องกัน
และปราบปรามการทุจริต

3.5 การสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพด้านกีฬาของประชาชน เช่น การก่อสร้างลาน
กีฬาเอนกประสงค์ สร้างสนามกีฬาประจำตำบล และสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาให้แก่หมู่บ้าน

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัย
ที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการ
สำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่
สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมี
แนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมี
แนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความ
คิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้อง
เคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงใน
การบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์
อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับ
ความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ