

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง จำนวน 5 งานบริการ คือ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านสาธารณสุข

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการพบว่า งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.64 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.35) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{X}$  =4.75, S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}$  =4.76, S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ในภาพรวม 5 งานบริการ คือ 1) งานด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.34 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้งว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจนความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้งได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.14 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ กุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.46 องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ซึ่งมีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง มีการบริการนอกสถานที่ และสามารถให้บริการได้ทันเวลาที่และเกิดการประทับใจแก่ผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.64 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

5. พบว่า งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลมีด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้งที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
  - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
  - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
- 2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้งควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
  - ปรับปรุง ระบบน้ำประปา สาธารณูปโภค
  - ประชากรไม่ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของชุมชนเท่าที่ควร
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
  - อยากให้มีการส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง
  - มีมาตรการ การป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 และเข้าใจความรู้ชี้แจงเรื่องวัคซีน เรื่องเชื้อโรค ให้ประชาชนได้เข้าใจได้มากขึ้น