

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพลจำนวน 4 งานบริการ คือ

1. การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. การให้บริการงานด้านการศึกษา
3. การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
4. การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพลได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการพบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.22) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี และให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการคือ 1) การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) การให้บริการงานด้านการศึกษา 3) การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.29 แสดงว่า บรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพลว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพลได้ 10 คะแนน

สำหรับการประเมินแต่ละงาน พบว่า

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.32 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความ

เสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจร้อยละ 95.26 องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์กร มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
  - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
  - การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมตามหลักความเชื่อของคนอีสานตามแนวทาง ฮีต 12 คลอง 14
- 2) สิ่งที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
  - งบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
  - ปรับปรุงเส้นทางการสัญจรของประชาชนในตำบล ได้แก่ การสร้างถนนเสริมคอนกรีตให้อยู่ในสภาพที่ดี และให้มีความทั่วถึงทุกพื้นที่
  - พัฒนาแปลงน้ำอุปโภคและบริโภคเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ให้ทันต่อการขยายตัวของประชากรในพื้นที่
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
  - อยากให้มีการส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

- เสริมสร้างกิจกรรมที่ทำให้คนในชุมชนเกิดความสามัคคี และความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนในเขตพื้นที่

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้หมู่บ้าน ชุมชน ปลอดภัยเสพติด และปลอดภัยมุข
- พัฒนาส่งเสริม และสนับสนุนการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ในชุมชน และสินค้าการเกษตร อย่างอย่างครบวงจร การผลิต การบรรจุภัณฑ์ การตลาด

### ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับท้องถิ่นอื่น หรือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกัน ในจังหวัดหรือในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อเปรียบเทียบ การให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไข ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ

2) ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น บุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น