

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง 4 งานบริการ คือ

- 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 คนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .42) และรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = .37) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42)รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.41)

ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42) และ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.42)ตามลำดับซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.18 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.18แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.19องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองมีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิตส์ซุครที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกลงในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนองที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ( $\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.1$ )
2. งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ( $\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.42$ )
3. งานบริการที่ 3 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.42$ )
4. บริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ( $\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.42$ )

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการไว้

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
  - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
  - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
  - ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คำแนะนำที่ดี พุดจาสุภาพ สถานที่สะอาด
  - ไฟฟ้าภายในหมู่บ้าน มีความส่องสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สถานที่มีความสะอาด บุคลากรทาง(ครู) เพียงพอต่อการดูแลเด็ก
  - องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ได้สืบสานประเพณีวัฒนธรรมทางศาสนาของไทย เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีในชุมชน เช่น เทศกาลวันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ประเพณีวันเข้าพรรษา เป็นต้น
  - ด้านของรถกู้ชีพ มีการบริการที่ดี สะดวกและรวดเร็ว
  - ด้านสาธารณสุข ช่วงหน้าฝน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง มีการฉีดยากันยุงรอบหมู่บ้าน และแจกทรายอะเบส เพื่อกำจัดยุงลาย
  - โควิด 19 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ให้ความสำคัญกับการระบาดของ โควิด 19 ออกมาให้ความรู้และวิธีป้องกันตัวเอง แจกหน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์

#### ด้านสาธารณสุข

- ช่วงหน้าฝน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง มีการฉีดยากันยุงรอบหมู่บ้าน และแจกทรายอะเบส เพื่อกำจัดยุงลาย
- โควิด 19 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ให้ความสำคัญกับการระบาดของ โควิด 19 ออกมาให้ความรู้และวิธีป้องกันตัวเอง แจกหน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์
- ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง รณรงค์ส่งเสริมปลูกฝังจิตสำนึก การบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ตำบลหัวหนอง บริหารจัดการขยะและคัดแยกขยะในครัวเรือนและชุมชน เพื่อการลดมลพิษสิ่งแวดล้อมในชุมชน

### ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ขั้นตอนง่าย รวดเร็ว ประชาชนที่มาใช้บริการ ประทับใจ เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง

### ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง บริการแจ้งเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ลงพื้นที่ช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง เพื่อหาแนวทางช่วยเหลือผู้พิการและคนไร้ที่พึ่ง
- องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง มีโครงการมอบสิ่งของอุปโภคบริโภคให้กับผู้ประสบภัยแห้ง และน้ำท่วม อย่างทั่วถึง

### ด้านรายได้หรือภาษี

- องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาจ่ายภาษี อย่างทั่วถึง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบทั่วถึง มีโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

## 2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- อยากให้ขยายไฟฟ้าและถนน ไปยังเส้นทางการเกษตร หรือจุดเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน เพื่อความสะดวกแก่ชุมชนและเกษตรกร
- อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง มีแผนพัฒนาชุมชนให้ มีความเข้มแข็งมากกว่านี้ และให้ความสำคัญการเข้าถึงชุมชนและการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากชุมชน หรือการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนามากกว่าเดิม
- อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง พัฒนาแหล่งน้ำสาธารณะ
- อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง พัฒนาถนนเพื่อการขนส่งสินค้าทางการเกษตร
- อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน
- อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหนอง ฟื้นฟูป่าไม้และแหล่งน้ำธรรมชาติ