

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. การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. การให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
4. การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพลได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.39) 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) การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) การให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.18 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. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.16 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่

ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.19 องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์กร มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

เป็นเช่นนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล มียุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาเมืองและชุมชนน่าอยู่

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนเพื่อการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ

- การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมตามหลักความเชื่อของคนอีสานตามแนวทาง

ีต 12 คลอง 14

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส ไฟฟ้า ประปา สาธารณูปโภค ถนนในหมู่บ้านกำลังทยอยก่อสร้าง และปรับปรุงเรื่อยๆ โดยรวมดีมาก เวลาชาวบ้านมีปัญหาไฟฟ้า ประปา ชัดข้อง ก็เข้ามาแก้ไขให้รวดเร็ว มีการฉีดพ่นยุง 2 รอบ

2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- พัฒนาแปลงน้ำอุปโภคและบริโภคเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ให้ทันต่อการขยายตัวของประชากรในพื้นที่

- พัฒนาขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรให้ทั่วถึง

- ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนสาธารณะ หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- การพัฒนาต้องยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญในการจัดทำแผน และการจัดสรรงบประมาณ

- การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรให้ครอบคลุม และเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ

- พัฒนางานสาธารณสุข การป้องกันและระงับโรคติดต่อ

- พัฒนาการบริหารจัดการขยะ ที่มีประสิทธิภาพ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- พัฒนาส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสร้างองค์ความรู้มุ่งสู่สังคมแห่งภูมิปัญญา

- มีการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย รวมทั้งการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในหมู่บ้าน

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับท้องถิ่นอื่น หรือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกัน ในจังหวัดหรือในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ

2) ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น บุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น