

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. โครงการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. โครงการให้บริการงานด้านการศึกษา
3. โครงการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
4. โครงการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพลได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.23) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการพบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.22) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.16) 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 4) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.22 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 95.26 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพลมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกฤษมา สมเชย กล่าวว่า

การวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.32 แสดงว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองพลมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.17 องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองพล มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์กร มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองพล ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

โดยสรุป องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองพล ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
 - การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมตามหลักความเชื่อของคนอีสานตามแนวทาง ฮีต 12 คลอง 14
- 2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - งบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อดำเนินการตรวจสอบ ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน

- ปรับปรุงเส้นทางการสัญจรของประชาชนในตำบล ได้แก่ การสร้างถนนเสริมคอนกรีตให้อยู่ในสภาพที่ดี และให้มีความทั่วถึงทุกพื้นที่

- ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถใช้เพื่อการเกษตร

- พัฒนาแปลงน้ำอุปโภคและบริโภคเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ให้ทันต่อการขยายตัวของประชากรในพื้นที่

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- อยากรให้มีการส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

- เสริมสร้างกิจกรรมที่ทำให้คนในชุมชนเกิดความสามัคคี และความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนในเขตพื้นที่

- รักษาความปลอดภัยในชุมชน ทั้งเรื่องความปลอดภัยในสวัสดิภาพ และทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ การจัดเวรยามร่วมตรวจในพื้นที่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในยามค่ำคืน

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้หมู่บ้าน ชุมชน ปลอดภัยเสพติด และปลอดภัยอบายมุข

- พัฒนาส่งเสริม และสนับสนุนการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ในชุมชน และสินค้าการเกษตร อย่างอย่างครบวงจร การผลิต การบรรจุภัณฑ์ การตลาด

- การเพิ่มรายได้ให้ประชาชนในพื้นที่โดยการส่งเสริมอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ ได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ยังมีความสามารถในการทำงาน การทำงานเป็นกลุ่ม

- ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน ได้แก่ การคัดแยกขยะก่อนทิ้งของประชาชน การจัดเตรียมถังขยะให้พอเพียงและจุดวางที่เหมาะสมไม่ทำให้เกิดภาพอันไม่เหมาะสม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับท้องถิ่นอื่น หรือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกัน ในจังหวัดหรือในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ

2) ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น บุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น