บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง
2. งานบริการด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค
3. งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ
4. งานบริการด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน)

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 389 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.27 ($\overline{X}$ =4.71, S.D. = .41) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\overline{X}$ =4.77, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.24 ($\overline{X}$ =4.71, S.D. = .41) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.59 ($\overline{X}$ =4.68, S.D. = .36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.83 ($\overline{X}$ =4.69,S.D. = .45) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.02(=4.70, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่าความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน) มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.07($\overline{x}$ =4.75, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\overline{x}$ =4.71, S.D. = 042) บริโภคความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.97 ($\overline{x}$ =4.70, S.D. = 0.40) และ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.88. ($\overline{x}$ =4.69, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.27 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทองได้ 9 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 93.59 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทองมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.24 องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 93.83 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทองที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. ด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง
   มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.97 ($\bar{x}$ =4.70, S.D. = 0.40)
2. ด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค
   มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x}$ =4.71, S.D. = 042)
3. ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ
   มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.88. ($\bar{x}$ =4.69, S.D. = 0.42)
4. ด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน)
   มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.07($\bar{x}$ =4.75, S.D. = 0.42)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทองที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
   - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
   - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
   - มีการออกบริการตรวจสุขภาพ

2) สิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
   - เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านในบางจุดที่มืด
   - การขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรให้ทั่วถึง
   - ก่อสร้างปรับปรุงบำรุง รักษาถนนและร่องระบายน้ำ ท่อ-รางระบายน้ำ ทำให้เกิดน้ำท่วมขัง
   - น้ำไม่เพียงพอต่อการใช้อุปโภค - บริโภค
   - พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรมให้เพียงพอ
   - แก้ไขปัญหาขยะล้นถัง ถังขยะไม่เพียงพอ อยากให้บริหารจัดการเรื่องขยะมากกว่านี้

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- มีการจัดกิจกรรมสำหรับวัยรุ่น เพื่อลัดปัญหาการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น
- จัดสรรงบประมาณสนับสนุนเงินทุนเพื่อการศึกษา
- มีแหล่งเรียนรู้สำหรับประชาชน เช่น ศูนย์อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน
- การพัฒนาศักยภาพประชาชน และชุมชนให้เข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้ รวมทั้งการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชุมชน