บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

5.2 สรุปผล

5.3 อภิปรายผล

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4) งานบริการด้านการศึกษา

5.2 สรุปผล

การศึกษาสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2564 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน ในเขตเทศบาลตำบลนาด่าน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\overline{x}$=4.77, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\overline{x}$=4.77, S.D. = .40) รองลงมาคือด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\overline{x}$=4.77, S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\overline{x}$=4.76, S.D. = .55) และด้านขั้นตอนการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\overline{x}$=4.76, S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูง ในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาด่าน

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2564 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.37 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลนาด่าน ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลนาด่านได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อมีความพึงพอใจร้อยละ 95.23 แสดงว่าเทศบาลตำบลนาด่าน มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่า การวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อมีความพึงพอใจร้อยละ 95.31 เทศบาลตำบลนาด่าน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามให้

คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกหัวข้อมีความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาด่าน ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
   มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย 95.14 ($\overline{x}$ =4.76, S.D. = 0.51)
2. งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี
   มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย 95.76 ($\overline{x}$ =4.79, S.D. = 0.50)
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
   มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย 95.15 ($\overline{x}$ =4.76, S.D. = 0.49)
4. งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา
   มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย 95.42 ($\overline{x}$ =4.77, S.D. = 0.49)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลนาด่าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการและบริการประชาชน
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมประเพณี
ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนากลุ่มอาชีพ สร้างรายได้ที่ยั่งยืนและอนุรักษ์
ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและการจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย และการจัดสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลนาด่าน ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
   1.1 การเฝ้าระวังป้องกัน และยับยั้ง การระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) เช่น การออกฉีดพ่นน้ำยาเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ตามชุมชน การมอบเครื่องอุปโภคบริโภค เพื่อยังชีพให้กับศูนย์พักคอยตำบลนาด่าน
   1.2 การจัดตั้งศูนย์พักคอยระดับตำบล เพื่อควบคุม ป้องกัน การแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19)
   1.3 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนาท้องถิ่น และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
   1.4 การจัดทำเว็บไซต์และเฟสบุกแฟนเพจของเทศบาล มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ

2) สิ่งที่เทศบาลตำบลนาด่าน ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
   2.1 การพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นเส้นทางคมนาคม ประปา ไฟฟ้า และสาธารณูปการ สิ่งแวดล้อม แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และผังเมือง จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเพิ่มขึ้นเพื่อให้ทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ เช่น
      - ท่อระบายน้ำไม่มี เวลาฝนตกทำให้น้ำขัง เช่น หมู่ 4 บ้านหนองบัวน้อยหมู่ 6 บ้านหนองเห็น
      - น้ำประปาไม่ค่อยสะอาด มีสีขุ่น เช่น หมู่ 4 บ้านหนองบัวน้อย
      - ปริมาณน้ำประปาไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชน
   2.2 จัดสรรงบประมาณพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรมที่ยังไม่เพียงพอสำหรับนำไปใช้ในการทำการเกษตร และแหล่งน้ำตามธรรมชาติที่มีอยู่เดิมตื้นเขิน
   2.3 ไฟฟ้าส่องสว่างถนนภายในหมู่บ้าน ชุมชน และที่สาธารณะยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่
   2.4 อยากให้มีการจัดการระบบประปาให้ดีมีมาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
   2.5 จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อทำถนนภายในหมู่บ้าน เช่น ทางไปวัดเทพคีรีบรรพต เนื่องจากถนนมีสภาพค่อนข้างทรุดโทรม

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี อย่างต่อเนื่อง

3.2 พัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน

3.3 พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

3.4 การส่งเสริมอาชีพ กลุ่มอาชีพ ให้มีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ

3.5 การส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

3.6 ส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมของไทยและท้องถิ่นปลูกฝังจิตสำนึกความเป็นไทยให้กับคนรุ่นใหม่

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ