

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา
- 5.2 สรุปผล
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาदान 7 งานบริการ คือ

1. งานบริการด้านสาธารณสุข
2. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
4. งานบริการด้านการศึกษา
5. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
7. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

#### 5.2 สรุปผล

จากการศึกษาสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน ในเขตเทศบาลตำบลนาदान ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.45 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.45)

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.42 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.47) และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.40 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณา 7 งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ( $\bar{x}=4.73$ , S.D. = 0.45) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.48) งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.50 ( $\bar{x}=4.73$ , S.D. = 0.47) งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46) งานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46) งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.44) และงานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ( $\bar{x}=4.71$ , S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลนาด่าน มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาด่าน

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 7 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.43 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลนาด่าน ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งชี้ให้เห็นถึงศักยภาพ ในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลนาด่านได้ 9 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.40

แสดงว่าเทศบาลตำบลนาด่านมีการวางแผนงานล่วงหน้า จัดแยกเป็นระบบไม่ซ้ำซ้อน จัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ กุสุมา สมเขย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.42

เทศบาลตำบลนาด่าน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.45 ซึ่ง

เป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลนาด่านที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46)

2. งานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.46)

3. งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.50 ( $\bar{x}=4.73$ , S.D. = 0.47)
4. งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.48)
5. งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ( $\bar{x}=4.72$ , S.D. = 0.44)
6. งานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ( $\bar{x}=4.71$ , S.D. = 0.47)
7. งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ( $\bar{x}=4.73$ , S.D. = 0.45)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลนาदान ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการและบริการประชาชน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมประเพณี
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนากลุ่มอาชีพ สร้างรายได้ที่ยั่งยืน และอนุรักษ์
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและการจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย และการจัดสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลนาदान ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
  - จัดตั้งจุดคัดกรอง เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง ป้องกัน และยับยั้ง การระบาดของเชื้อไวรัส 2019 (COVID - 2019) และมีการทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน ในพื้นที่
  - การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนาของเทศบาล และการจัดกิจกรรมต่างๆ

- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น วัฒนธรรม ประเพณีทางศาสนา
  - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี เช่น ช่วยเหลือ ผู้ด้อยโอกาส คนชรา ผู้พิการ
- 2) สิ่งที่เทศบาลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
- จัดสรรงบประมาณก่อสร้างและปรับปรุงระบบน้ำอุปโภค-บริโภค และแหล่งน้ำ การเกษตรให้ครอบคลุมทั่วถึงและเพียงพอกับความต้องการของประชาชนใน ท้องที่
  - จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ถนน สะพาน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ แหล่งน้ำ ฯลฯ)
  - สร้างและบำรุงรักษาถนนทุกสาย ทั้งเส้นทางสายหลักและสายเชื่อมระหว่าง หมู่บ้าน รวมถึงถนนเพื่อการเกษตรด้วย
  - จัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เช่น สร้างฝาย สระ บ่อบาดาล โดยการ ประสานงานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องสนับสนุนขยายไฟฟ้าส่องสว่างใน หมู่บ้านและขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรให้ทั่วถึง
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
- สนับสนุนพัฒนากลุ่มอาชีพในชุมชน เช่น การเสริมสร้างกลุ่มอาชีพให้เข้มแข็ง ส่งเสริมการตลาด การผลิตที่มีคุณภาพ จัดให้มีสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน สร้างอาชีพสร้างรายได้
  - ส่งเสริมให้เกษตรกรมีอาชีพเสริมหลังฤดูเก็บเกี่ยวและหาตลาดรองรับผลผลิต
  - ส่งเสริมกิจกรรมที่ทำร่วมกับประชาชน และประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
  - ส่งเสริมกิจกรรมของชุมชน เช่น การออกกำลังกาย การทำกิจกรรมระหว่าง ครอบครัว
  - อยากให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาของประชาชน และยังเป็น การเชื่อมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

## 5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัด การวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลกระทบต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็น ข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องถิ่นที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร
2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ