

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. งานบริการด้านกฎหมาย
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 93.63 ($\bar{x}=4.68$, S.D. = .05) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.13 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .08) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.53 ($\bar{x}=4.68$, S.D. = .09) ด้านช่องทางการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.47 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .09) และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.38 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .09) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณา 7 งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .11) รองลงมาคือ งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.66 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = .16) งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.61 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = .15) งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.38 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .13) งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.31 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .17) งานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.51 ($\bar{x}=4.63$, S.D. = .13) และงานบริการที่ 1 ด้านกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.19 ($\bar{x}=4.56$, S.D. = .22) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

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 93.63 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลนาด่าน ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพ 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 93.53

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

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.13

เทศบาลตำบลนาด่าน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.13 ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 93.38 ซึ่ง

เป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลนาด่านที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านกฎหมาย

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.19 (\bar{x} =4.56, S.D. = .22)

2. งานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.51 (\bar{x} =4.63, S.D. = .13)

3. งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.31 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .17)
4. งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.66 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = .16)
5. งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.61 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = .15)
6. งานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .11)
7. งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.38 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .13)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลนาด่าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง ทั้ง 7 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนและการแก้ไขปัญหาความยากจน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านคนและสังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 ด้านการสร้างเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลนาด่าน ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนาของเทศบาล และการจัดกิจกรรมต่างๆ

- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น วัฒนธรรม ประเพณีทางศาสนา
 - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี เช่น ช่วยเหลือ ผู้ด้อยโอกาส คนชรา ผู้พิการ
- 2) สิ่งที่เทศบาลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
- จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ถนน สะพาน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ แหล่งน้ำ ฯลฯ)
 - สร้างและบำรุงรักษาถนนทุกสาย ทั้งเส้นทางสายหลักและสายเชื่อมระหว่าง หมู่บ้าน รวมถึงถนนเพื่อการเกษตรด้วย
 - จัดสรรงบประมาณก่อสร้างและปรับปรุงระบบน้ำอุปโภค-บริโภค และแหล่งน้ำ การเกษตรให้ครอบคลุมทั่วถึงและเพียงพอกับความต้องการของประชาชนใน ท้องที่
 - รณรงค์/ประชาสัมพันธ์ความรู้และอบรมเยาวชนป้องกันแก้ไขปัญหาเสพติด อย่างต่อเนื่อง
 - ขยายไฟฟ้าส่องสว่างในหมู่บ้านและขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรอย่างเพียงพอ
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
- ส่งเสริมให้เกษตรกรมีอาชีพเสริมหลังฤดูเก็บเกี่ยวและหาตลาดรองรับผลผลิต
 - ส่งเสริมกิจกรรมที่ทำร่วมกับประชาชน และประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
 - ส่งเสริมกิจกรรมของชุมชน เช่น การออกกำลังกาย การทำกิจกรรมระหว่าง ครอบครัว
 - อยากรู้ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาของประชาชน และยังเป็น การเชื่อมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัด การวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็น ข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร
2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความ พึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลียงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อ

ตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ