

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการของแก่ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 ด้านบริการ คือ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานบริการด้านการศึกษา
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 คนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .40) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .36) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 (\bar{x} =4.78, S.D. = 0.50) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 (\bar{x} =4.77, S.D. = 0.49) งานบริการ ด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 (\bar{x} =4.76, S.D. = 0.49) และ งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 (\bar{x} =4.76, S.D. = 0.51) ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 95.32 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสังว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระสังได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.22 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกระสังมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.30 องค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการ

ประชาสัมพันธให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกระสังที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.51)
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 (\bar{x} = 4.79, S.D. = 0.50)
3. งานบริการด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.49)
4. งานบริการด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.49)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- ค่าเบี้ยผู้สูงอายุ และคนพิการ โอนเข้าบัญชี ตรงทุกเดือน
 - จัดประเพณี เช่นวันสงกรานต์ ฯ โดยการจัดงานตามมาตรการการป้องกันโควิดอย่างเคร่งครัด
 - มีการจัดอบรมให้กับเยาวชน และชุมชนบ่อยครั้ง เช่น จัดอบรมการป้องกันยาเสพติด
 - มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัย (วาตภัย)
 - การรณรงค์การขับขี่ปลอดภัยและตั้งจุดบริการ ภายในชุมชน ช่วงเทศกาลวันสงกรานต์ วันปีใหม่
- ใหม่
- ซ่อมแซมบ้านให้กับผู้ป่วยพิการ
 - มีการสำรวจครัวเรือนที่ยากจน และให้ความช่วยเหลือตามลำดับ
 - ช่วงวันพ่อ วันแม่ อบต.ร่วมกับชุมชน ทำความสะอาดรอบหมู่บ้าน ตัดกิ่งไม้และหญ้า รวมไปถึงปลูกต้นไม้
 - รถกู้ชีพ ให้บริการรวดเร็ว

1.ด้านบริการกฎหมาย

- เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้คำแนะนำด้านกฎหมาย โดยการเชิญชวนให้ผู้นำในหมู่บ้านเข้าร่วมอบรม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลและศาลาประชาคมของหมู่บ้าน

2.ด้านรายได้และภาษี

- เจ้าหน้าที่ออกให้บริการจัดเก็บภาษีการค้า
- ประชาสัมพันธ์การยื่นภาษีโรงเรือน / ร้านค้า ให้ชุมชนรับทราบ
- เจ้าหน้าที่ออกมาให้บริการการจัดเก็บภาษี ที่ศาลาประชาคม หรือสามารถนำไปชำระที่ อบต.

3. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- การจัดเก็บขยะ มีการรณรงค์การคัดแยกขยะ และกำจัดกันเองภายในครัวเรือนมีโครงการธนาคารขยะ เพื่อสมทบกองทุนพัฒนากิจศพของชุมชน (คือการนำขยะไปขาย และนำเงินสดส่วนต่างนำมาจ่ายค่าฌาปนกิจในแต่ละเดือน)

- มีการคัดแยกขยะและจัดทำธนาคารขยะ

4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- เจ้าหน้าที่ออกให้ดูแลประชาสัมพันธ์เรื่องการลงทะเบียนการรับสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยเสียงตามสายหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

- การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุผ่านบัญชีธนาคาร

- ดูแลสวัสดิการเด็กแรกเกิด ถึง 6 ปี ไม่ตกหล่น

- มีการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ วันแม่ วันพ่อ การรดน้ำดำหัว

- มอบทุนการศึกษาให้เด็กนักเรียน

5.ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- ออกช่วยเหลือผู้ประสบวาตภัยเมื่อมีเหตุเกิดลงพื้นที่เร่งด่วน ทั้งเรื่องไฟไหม้ น้ำท่วม

- ฤดูหนาวมีการแจกผ้าห่ม

- มีการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ และกิจกรรมตามบุญประเพณีวันสำคัญ

- รถฉุกเฉิน กู้ชีพ รวดเร็ว

6.ด้านโยธา และการขออนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง

- เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์การใช้ประโยชน์ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้างลงพื้นที่เข้าสำรวจข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- ไฟฟ้าส่องสว่าง ทั่วถึง

7.ด้านการศึกษา

- มีศูนย์เด็กเล็ก 4 ศูนย์ 8 หมู่บ้าน ครูจำนวน 2 คน

- มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การดูแลและพัฒนาทักษะเด็กนักเรียน อาหารการกิน ดี

- มีการรณรงค์ป้องกันโควิด ให้กับครู และเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

8.ด้านสาธารณสุข

- อสม ลงพื้นที่รณรงค์ใช้เลือดออก กำจัดลูกน้ำยุงลาย รวมถึงลงพื้นที่เยี่ยมบ้านผู้สูงอายุและคนพิการ คำปรึกษาการให้บริการฉีดวัคซีนโควิด 19
- มีการรณรงค์ฉีดวัคซีน ป้องกันโควิด 19 และดูแลป่วยโควิด ผู้มีความเสี่ยงสูง โดยมีการมอบถุงยังชีพ
- รณรงค์ป้องกันโรคใช้เลือดออก แจกทรายอบเอส พ่นยากันยุง
- มีบริการตรวจเบาหวานเคลื่อนที่ในกลุ่มผู้ป่วยติดเตียง

9.ข้อเสนอแนะ

- พัฒนาร่องระบายน้ำรอบหมู่บ้าน เพราะไหลไม่สะดวกทำให้น้ำท่วมขังเป็นบางจุด
- ปรับปรุงเรื่องถนนสรรจรยังไม่ดีเท่าที่ควร
- อยากให้ซ่อมแซมปรับปรุงถนนที่ชำรุดภายในชุมชน และพัฒนาไปเรื่อยๆ ตามงบประมาณในทุกๆปี
- อยากให้ลองคลองส่งน้ำ คลองน้ำ และอยากให้ดูเรื่องคลองน้ำส่งน้ำกระจายไปได้ทุกหมู่บ้าน เพื่อการใช้อุปโภคบริโภค อย่างทั่วถึง
- อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายใน อบต. ให้ดูสะอาดตา กว่านี้

10 .ด้านสาธารณูปโภค

- น้ำประปา ไส ไหลสะดวก จัดเก็บโดยผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หน่วยละ หกบาท
- ไฟฟ้าส่องสว่างทั่วถึง กรณีชำรุด เมื่อ อบต.รับแจ้งซ่อม ก็เร่งดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟ หรือซ่อมแซมให้ใช้งานได้ทันที

11. สิ่งที่น่าสนใจ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำปรึกษาดี
- แก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำได้ตลอด
- การบริหารจัดการขยะ เป็นระบบ