

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 368 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถสรุปผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1) ด้านบริการกฎหมาย

1.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

1.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

1.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60

1.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
คิดเป็นร้อยละ 94.80

1.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น
ร้อยละ 95.30

2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

2.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.83)
คิดเป็นร้อยละ 96.60

2.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
คิดเป็นร้อยละ 95.20

2.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.72)
คิดเป็นร้อยละ 94.40

2.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
คิดเป็นร้อยละ 95.20

2.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น
ร้อยละ 95.35

3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00

3.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.71)
คิดเป็นร้อยละ 94.20

3.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 99.60

3.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
คิดเป็นร้อยละ 95.80

3.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น
ร้อยละ 95.50

4) งานด้านสาธารณสุข

- 4.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)
คิดเป็นร้อยละ 96.40
- 4.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.72)
คิดเป็นร้อยละ 94.40
- 4.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 4.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 4.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น
ร้อยละ 95.60

5) งานด้านการศึกษา

- 5.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 5.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 5.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73)
คิดเป็นร้อยละ 94.60
- 5.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 5.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น
ร้อยละ 95.45

6) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 6.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
คิดเป็นร้อยละ 95.20
- 6.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.40

6.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

คิดเป็นร้อยละ 95.20

6.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

คิดเป็นร้อยละ 96.00

6.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น

ร้อยละ 95.45

1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 6 ด้าน ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

คิดเป็นร้อยละ 95.50

3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45

4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45

5) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

คิดเป็นร้อยละ 95.35

6) งานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30

7) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ

95.44

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ผู้วิจัยสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ยึดมั่นในหลักการบริการที่ดีและเป็นไปตามเกณฑ์การบริหารแบบธรรมมาภิบาล

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2) ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาองค์กร

2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการสร้างมาตรการป้องกัน หรือการเฝ้าระวัง ป้องกันไม่ได้ประชาชนได้การติดเชื้อไวรัสโควิด 19 อย่างต่อเนื่องและเป็นไปอย่างเคร่งครัด

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการสำรวจและปรับปรุงร่องระบายน้ำในชุมชน เพื่อให้เกิดการระบายน้ำที่ดีในช่วงฤดูฝนตก

2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการสำรวจช่วยเหลือแนะนำประชาชนกลุ่มที่ ตกค้างหรือตกสำรวจจากการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการจากรัฐ (นโยบายรัฐบาลกลาง) เพราะประชาชนอาจยังไม่เข้าใจ และเข้าไม่ถึง (สารสนเทศ IOT) ที่ทางรัฐบาลส่วนกลางจัดมาในรูปของความช่วยเหลือต่าง ๆ ทางระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ อาทิ นโยบายคนละครึ่ง, นโยบายเงินช่วยเหลือต่าง ๆ เป็นต้น

2.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการออกสำรวจปัญหา และความต้องการเร่งด่วน ในการพัฒนาชุมชนที่เกิดปัญหาขึ้นในขณะนั้น เวลานั้น จะได้เร่งแก้ไขได้อย่างทันท่วงที หรือแก้ไขได้ตาม สถานการณ์ได้

2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วน ตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.50 3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น ร้อยละ 95.45 4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45 5) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น ร้อยละ 95.35 และ 6) งานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30

ซึ่งพบว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.44 แสดงให้เห็นถึงองค์กร หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการ จึงได้สะท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวังหรือความพึงพอใจออกมาในอยู่ระดับมากที่สุด

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ คือ 1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ยึดมั่นในหลักการบริการที่ดีและเป็นไปตามเกณฑ์การบริหารแบบธรรมาภิบาล 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม และ 2) ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาองค์กร 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการสร้างมาตรการป้องกัน หรือการเฝ้าระวังป้องกันไม่ได้ ประชาชนได้การติดเชื้อไวรัสโควิด 19 อย่างต่อเนื่องและเป็นไปอย่างเคร่งครัด 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการสำรวจและปรับปรุงร่องระบายน้ำในชุมชน เพื่อให้เกิดการระบายน้ำที่ดีในช่วงฤดูฝนตก 2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการสำรวจช่วยเหลือแนะนำประชาชนกลุ่มที่ตกค้างหรือตกสำรวจจากการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการจากรัฐ (นโยบายรัฐบาลกลาง) เพราะประชาชนอาจยังไม่เข้าใจและเข้าไม่ถึง (สารสนเทศ IOT) ที่ทางรัฐบาลส่วนกลางจัดมาในรูปของความช่วยเหลือต่าง ๆ ทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ นโยบายคนละครึ่ง, นโยบายเงินช่วยเหลือต่าง ๆ เป็นต้น และ 2.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรมีการออกสำรวจปัญหา และความต้องการเร่งด่วนในการพัฒนาชุมชนที่เกิดปัญหาขึ้นในขณะนั้น เวลานั้น จะได้เร่งแก้ไขได้อย่างทัน่วงที หรือแก้ไขได้ตามสถานการณ์ได้ เป็นต้น

จากผลสรุปข้อเสนอแนะพบว่า มีทั้งข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร หน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ตลอดจน ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา (เชิงแก้ไข) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมองว่ายังมีข้อบกพร่องที่องค์กร หน่วยงาน ควรนำไปปรับปรุงและก่อให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปตามข้อเสนอแนะที่ค้นพบมานี้