

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) องค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 10 หมู่บ้าน มีประชากร รวม 6,617 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 3,394 คน เพศหญิง จำนวน 3,222 คน โดยมีจำนวนครัวเรือน 1,839 ครัวเรือน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2564)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 375 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฤๅรี อำเภอ.ทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านการศึกษา
- (2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅรี อำเภอ.ทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยปฏิบัติตามมาตรการเพื่อควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด เข้มงวด ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

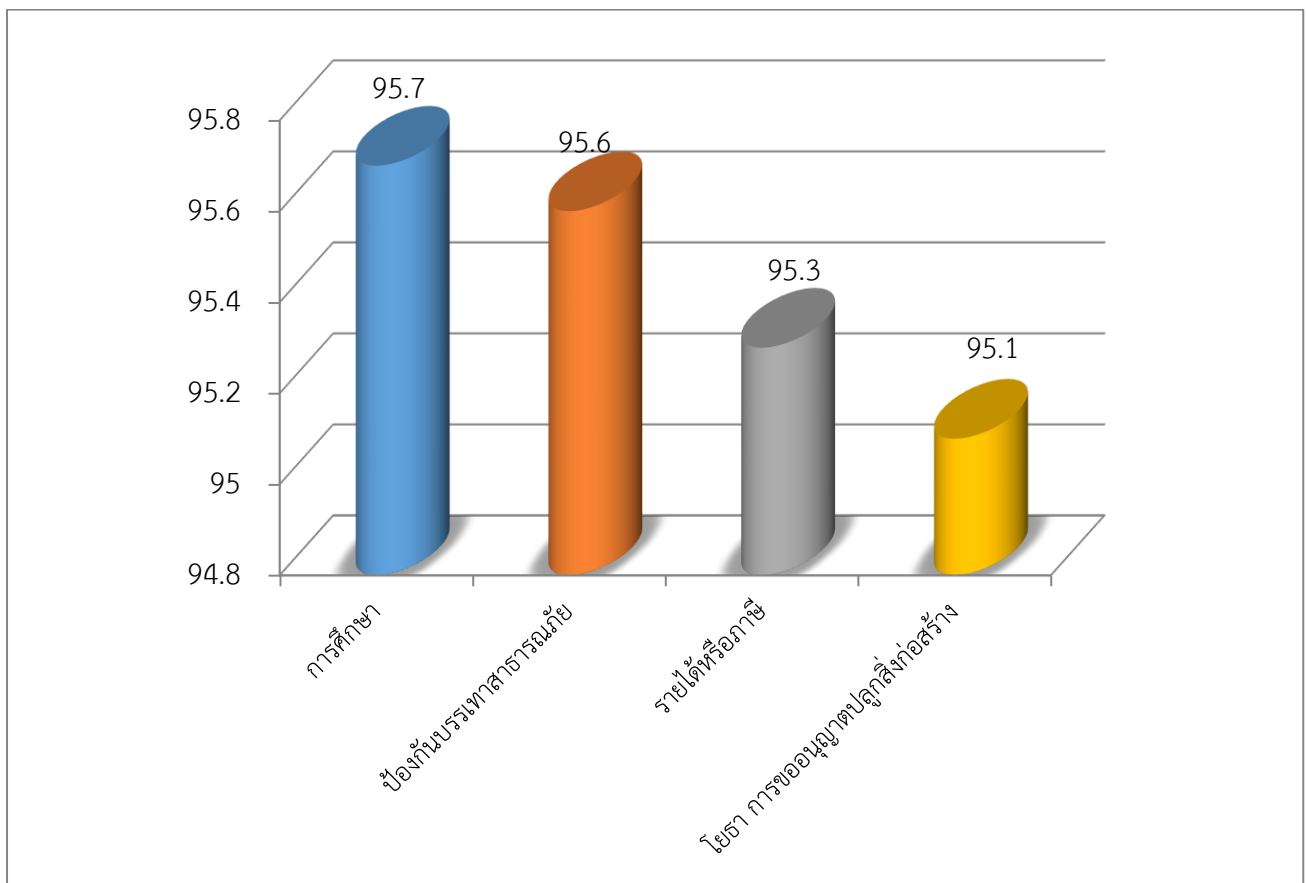
- (1) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (2) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
- (4) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) รายละเอียดสรุปได้ดังตาราง



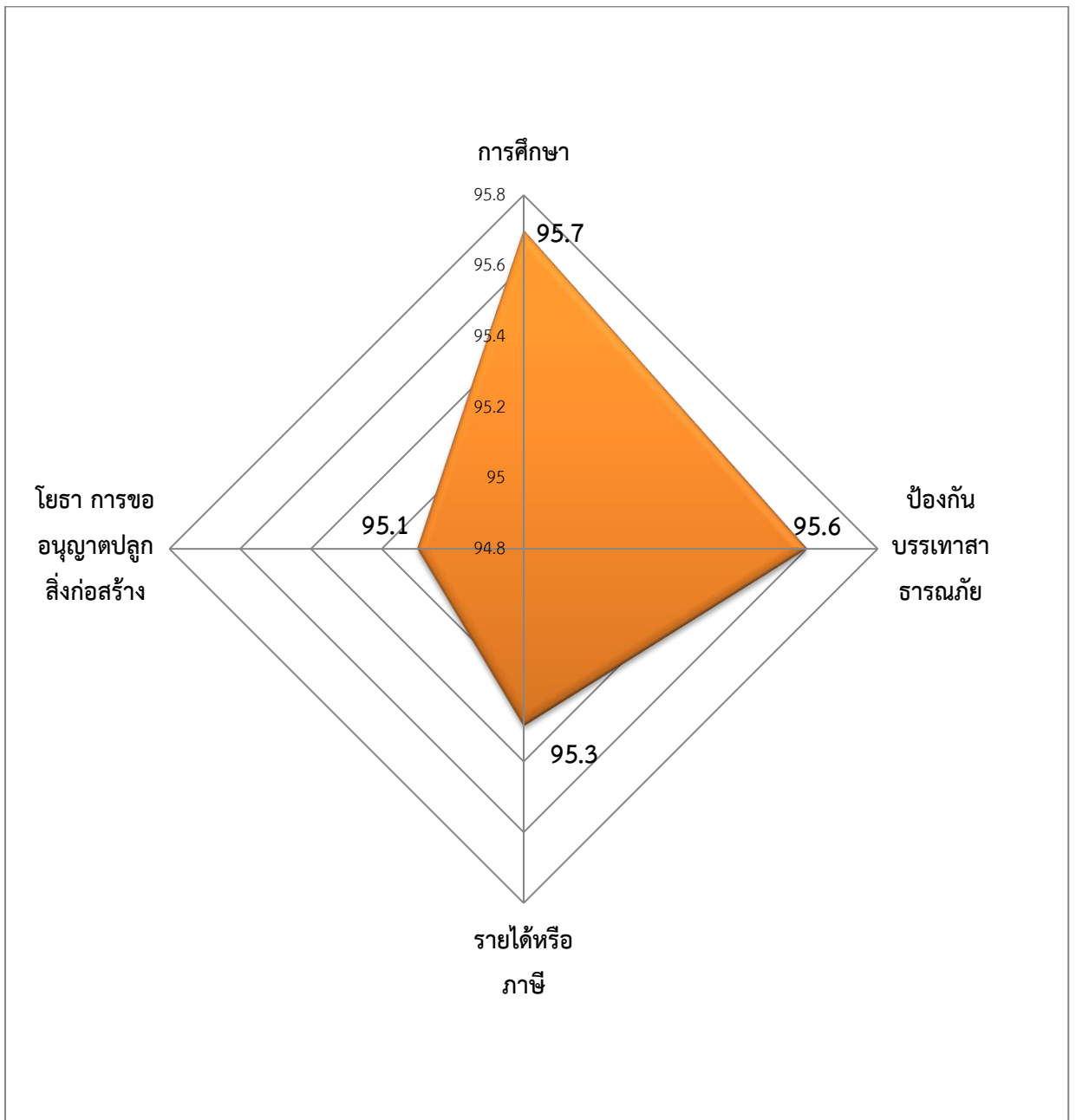
ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับ		
		ความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	การศึกษา	95.7	10	พอใจมากที่สุด
2	ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.6	10	พอใจมากที่สุด
3	รายได้หรือภาษี	95.3	10	พอใจมากที่สุด
4	โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.1	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		95.425	10	พอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน



ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน (ต่อ)



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅโอ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการงานด้านการศึกษามากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบทวน ท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชนที่พึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ



บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.83 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.90 อันดับสาม ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.40 อันดับสี่ ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.27 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.87

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 37.23 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.60 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.60 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.33 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.90

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅม อ.ภูมฤๅม จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) มีข้อค้นพบที่แตกต่างจากสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึง



พอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษี อำเภอ.ทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการงานด้านการศึกษามากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ขณะที่ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) และความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications) ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10)งานด้านสาธารณสุข
- (11)งานด้านอื่นๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการงานงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

- (1) ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนน เนื่องจากถนนขรุขระ เป็นหลุมบ่อ
- (2) ปรับปรุงถนนบริเวณทางเข้าหมู่บ้าน เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน
- (3) ไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ
- (4) ต้องการให้มีไฟฟ้าส่องสว่างถึงเขตพื้นที่เกษตรกรรม (ไร่ นา)
- (5) แก่ไข่น้ำประปาไหลอ่อน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น
- 2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือเปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

