



บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

5.1 บทนำ

รายงานวิจัยฉบับนี้ เป็นรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยนักวิจัย คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่น จัดเป็นองค์กรกลาง จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลนางาม ที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติ ที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม จำนวน 5 งานบริการที่ต้องการประเมินคือ

- 1) การบริการงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) การบริการงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) การบริการงาน ด้านการศึกษา
- 4) การบริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี
- 5) การบริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการศึกษาในครั้งนี้คือ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 8,979 คน และทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 21 กันยายน 2563 ถึงวันที่ 23 กันยายน 2563



5.2 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.98	4.80	0.62	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.25	4.77	0.62	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน การศึกษา	95.87	4.78	0.66	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษี	95.72	4.78	0.59	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.83	4.81	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	95.73	4.79	0.62	มากที่สุด

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2563 ในภาพรวม 5 งานบริการ คือ อยู่ในระดับที่ดีมากทุกด้าน โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.73

แยกตามงานบริการได้ดังนี้

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.98
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.25
- (3) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.87
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.72
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.38



และเมื่อการคำนวณคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ตามสมการ

$$\begin{aligned}\text{คุณภาพการให้บริการ} &= \text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน/จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน} \\ &= (95.98+95.25+95.87+95.72+95.83)/5 \\ &= 95.73\end{aligned}$$

ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.73 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนางาม ได้ 10 คะแนน สำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60

3. งานด้านการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10

4. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53



โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรต่อไปและที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.3 อภิปรายผล

จากภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่ระดับร้อยละ 95.38 แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ

สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก มีทำเลและที่ตั้งอยู่บนพื้นที่กว้างขวางและการคมนาคมสะดวก ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม มีกิจกรรมส่งเสริมและมีการแนะนำการบริการในด้านต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้คำแนะนำอย่างเป็นมิตร ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่าการส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม มีผู้บริหารนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและบริการอีกทั้งผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญและมีการกำชับกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ



4. สภาพแวดล้อมของการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม มีสภาพแวดล้อมของการให้บริการและบรรยากาศที่กว้างขวาง และบรรยากาศเย็นสบาย ทำให้การบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

5. กระบวนการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม มีวิธีการนำเสนอบริการ และมีการปรับปรุงระบบบริการอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับตำบลอื่นในอำเภอ หรือจังหวัดเดียวกัน และในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เพื่อศึกษาถึงจุดเด่น - จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ และควรมีส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับพันธกิจตามแผนพัฒนาจังหวัดนครพนม (พ.ศ.2561-2564) ที่กำหนดไว้ คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการดำเนินงานเชิงนโยบายร่วมรับงานด้านบริการประชาชน ในปีงบประมาณต่อไป ดังนี้



1. ด้านเศรษฐกิจ

1.1 ควรมีสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้จังหวัดโดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก ควบคู่กับการส่งเสริมการลงทุนจากนักลงทุนระดับประเทศในด้านที่จังหวัดมีศักยภาพ คือ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษการค้าชายแดนและการค้าระหว่างประเทศ ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง

1.2 ควรมีการพัฒนาเกษตรปลอดภัยและอุตสาหกรรมเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้คนพมหลุดพ้นจากจังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับต่ำไปสู่จังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูงพ้นความยากจน โดยยึดหลักการพัฒนาตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และใช้นวัตกรรมโดยยึดหลักการพัฒนาแนวทางของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2. ด้านสังคม

ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพดี ได้รับโอกาสทางการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐาน ยกระดับไปสู่การรองรับสังคมผู้สูงอายุ มีโอกาสทางการศึกษาจากหลักสูตรและสถานศึกษามีคุณภาพสูง มีโอกาสประกอบอาชีพที่มั่นคงในท้องถิ่นบ้านเกิด โดยใช้หลักศาสนาอัตลักษณ์ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นแกนการขับเคลื่อนสังคม เพื่อนำไปสู่การมีชีวิตที่มีความสุขอย่างพอเพียงและมีคุณธรรม

3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ควรมีการบริหารจัดการต้นแบบแห่งอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง” ด้วยการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

4. ด้านการจัดการ

ควรมุ่งเน้นการพัฒนาเพิ่มสมรรถนะและบูรณาการระบบการบริหารจัดการภาครัฐเอกชนและประชาชน ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยควบคู่กับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลองค์กรให้โปร่งใส

5. ด้านความมั่นคง

เพื่อเสริมสร้างให้ชุมชนเข้มแข็ง ปลอดภัยเสถียร สงคมสันติสุขพื้นที่ชายแดนมีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ และมีความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้าน