

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

5.2 สรุปผล

5.3 อภิปรายผล

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเชียงยืน 4 งานบริการ คือ

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน

งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาสำรวจและประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน ในเขตเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.35 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.50 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.39 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) รองลงมาคืองานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.33 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) และงานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.33 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลเชียงยืน มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเชียงยืน

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.35 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลเชียงยืน ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลเชียงยืนได้ 9 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.43 แสดงว่าเทศบาลตำบลเชียงยืน มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมชัย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.32 เทศบาลตำบลเชียงยืน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการมีการ

ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.11 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.50 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบสนองการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเชียงยืน ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลเชียงยืนได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46)
2. งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.33 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46)
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.39 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.46)
4. งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.33 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูงที่เป็นเช่นนี้เพราะมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลเชียงยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับมาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างการผลิตและสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจในท้องถิ่น
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริหารจัดการองค์กรและการพัฒนาบุคลากร
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และศูนย์กลางวัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างสังคมเอื้ออาทรและสมานฉันท์

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลเชียงยืน ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - 1.1 การส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส (การจ่ายเบี้ยยังชีพ)
 - 1.2 การแจกจ่ายอาหารให้กับประชาชนทั้งในและนอกเขตเทศบาลฯ ที่เดือดร้อนในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโคโรนา
 - 1.3 การพัฒนาชุมชนเพื่อทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย ฉีดพ่นหมอกควัน และหยอดทรายอะเบททุกครัวเรือน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก
 - 1.4 การฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยง ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเช่น สุนัข แมว
 - 1.5 การออกพื้นที่แจกหน้ากากผ้า ให้แก่ผู้นำชุมชน และ อ.ส.ม. เพื่อนำไปแจกจ่ายให้แก่ประชาชน
 - 1.6 การล้างตลาดสด หมู่ที่ 5 และฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ และจัดตั้งจุดคัดกรอง เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง ป้องกัน และยับยั้ง การระบาดของเชื้อโรคไวรัส โคโรนา 2019 หรือ โรคโควิด 19
- 2) สิ่งทีเทศบาลตำบลเชียงยืน ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - 2.1 จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ (ถนน สะพาน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ แหล่งน้ำ ฯลฯ) อาทิ
 - 2.1.1 การทำถนนในเขตเทศบาลให้สัญจรไปมาสะดวก ปลอดภัย
 - 2.1.2 ทำความสะอาดท่อระบายน้ำภายในชุมชน ไม่ให้อุดตัน
 - 2.1.3 การจัดทำระบบประปาให้สะอาด มีมาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชน
 - 2.2 ฉีดพ่นยากำลั้งหนู แมลงสาบ ที่อยู่ตามท่อระบายน้ำ
 - 2.3 การแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

2.4 ปัญหาการทิ้งขยะของคนในชุมชน ควรมีการอบรมหรือให้ความรู้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 3.1 การพัฒนา ส่งเสริมอาชีพ กลุ่มอาชีพ เพื่อนำไปสู่การสร้างเศรษฐกิจชุมชนและ การดำเนินชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจแบบพอเพียง
- 3.2 จัดสรรงบประมาณสนับสนุนส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้หลังฤดูการทำนา
- 3.3 การสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ การกีฬา นันทนาการ ให้กับประชาชน เพื่อพัฒนาทักษะและการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
- 3.4 อยากให้มีการจัดสวนสาธารณะภายในชุมชนเพื่อให้ประชาชนได้มีพื้นที่สำหรับการออกกำลังกาย
- 3.5 การพัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง
- 3.6 ส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน

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 หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อ ตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถ บันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลตำบลเชียงยืน อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการ บริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ