

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภองาวน้อย จังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 ด้านบริการ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภองาวน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน ในเขตเทศบาลตำบลก้านเหลืองได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานบริการที่ประเมินในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภองาวน้อย จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการพบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.16) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.17) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.87 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.16) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้านเหลือง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศีลา ในการบริการงานภาพรวม 4 งาน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม พบว่า การบริการงานที่ประเมินในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.08 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลก้านเหลือง ว่าด้วยการบริหารองค์กรชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่า เทศบาลตำบลก้านเหลืองได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละงานบริการที่ประเมิน พบว่า

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.14 แสดงว่าเทศบาลตำบลก้านเหลือง มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. งานด้านการศึกษา พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลก้านเหลืองที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

3. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.87 เทศบาลตำบลก้านเหลือง มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้ บริการมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความรวดเร็ว ในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจ ในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับ จากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึง กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกลงในทางบวกของบุคคลอันเป็น ผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการ ให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

โดยสรุป เทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการ บริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลก้านเหลือง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- การช่วยเหลือสาธารณภัยในช่วงภัยแล้ง และภัยหนาว
- การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ

- การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมตามหลักความเชื่อของคนอีสานตามแนวทาง ฮีต 12 คลอง 14

2) สิ่งที่เทศบาลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านในบางจุดที่ยังมืด
- ปรับปรุงเส้นทางการสัญจรของประชาชนในตำบล ได้แก่ การสร้างถนนเสริมคอนกรีตให้อยู่ ในสภาพที่ดี และให้มีความทั่วถึงทุกพื้นที่

- ไม่มีแหล่งน้ำเพื่อทำการเกษตรในฤดูแล้งอย่างเพียงพอและทั่วถึง
 - เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารไม่ทั่วถึง เนื่องจากมีประชากรมีจำนวนมาก และมีพื้นที่ในความรับผิดชอบกว้างขวาง
 - งบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
- ส่งเสริมสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรชุมชนและคณะกรรมการชุมชน ที่ดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆโดยชุมชนและเพื่อชุมชน รวมทั้งการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชน เพื่อพัฒนาระดับการขับเคลื่อนไปสู่ทิศทางของเมืองน่าอยู่ ชุมชนน่าอยู่อย่างยั่งยืน
 - รณรงค์ ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกสาธารณะทางด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน และชุมชน
 - พัฒนาระบบการ ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาสาธารณูปโภคต่างๆ การขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ ประชาชนมีไฟฟ้าในครัวเรือนใช้ตามความเหมาะสม
 - ขยายไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
 - ปรับปรุง ซ่อมแซม เครื่องสูบน้ำเพื่อการเกษตร
 - ส่งเสริมการพัฒนาแหล่งน้ำสำหรับประชาชนได้อุปโภค บริโภคและน้ำเพื่อการเกษตร โดยการพัฒนาแหล่งน้ำที่มีอยู่เดิมให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าและจัดหาแหล่งน้ำใหม่ตามความเหมาะสม
 - ส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนของกลุ่มอาชีพ โดยการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในชุมชน พัฒนาระบบการผลิต การออกแบบบรรจุภัณฑ์และการตลาด
 - การบริหารจัดการ ในการเสนอแนวทางการพัฒนาของภาคประชาชน ยังขาดความร่วมมือและข้อมูลที่แท้จริงในการพัฒนาเทศบาล

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

- 1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลอื่น หรือระหว่างเทศบาลตำบลในจังหวัดหรือในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ
- 2) ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น บุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น