

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในปีงบประมาณ 2558 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด การศึกษามีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการคือ

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ในมิติด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ใน 3 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก และ 3) ด้านโครงการรักษาความสะอาด
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2) คุณภาพของบริการ และ 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ
3. เพื่อทราบถึงความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

5.2 สรุปผล

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 379 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ที่มีต่อการะงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก และ 3) ด้านโครงการรักษาความสะอาดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.17 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการรักษาความสะอาด มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.06 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.89 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.89 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 94.37 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.16

2. ความพึงพอใจด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.34 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.26 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.14

3. ความพึงพอใจด้านโครงการรักษาความสะอาด

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ" มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.34 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ" มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.75 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม" มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.55 โดยมีความพึงพอใจในข้อ "ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ" มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.22

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.45) คิดเป็นร้อยละ 89.10 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านคุณภาพของบริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.49 รองลงมาคือด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.15 ถัดมาคือด้านความคุ้มค่าของภารกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.67

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่าเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดควรนำไปพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

1. ต้องการให้จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคและโครงการพื้นฐานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อพัฒนาให้ประชาชนมีการกินดี อยู่ดี
2. ต้องการให้ซ่อมแซมถนนสาธารณะ และภายในชุมชนต่างๆ ที่ชำรุดเสียหาย
3. ต้องการให้มีการสำรวจท่อระบายน้ำ ตรงจุดที่ไม่มีฝาปิด หรือที่ฝาปิดชำรุดเสียหาย
4. การจัดระเบียบแผงลอยหรือร้านผู้ประกอบการที่ตั้งขายสินค้าล้ำทางเท้า
5. การซ่อมแซมและตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างให้ใช้งานได้
6. การตรวจสอบอุปกรณ์ที่สนามเด็กเล่นให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีเพื่อความปลอดภัยสำหรับเด็กเล็ก

5.3 อภิปรายผลและข้อจำกัดของการวิจัย

1. อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ต่อภาระงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงการศูนย์ความร่วมมือด้านบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านโครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก และ 3) ด้านโครงการรักษาความสะอาด ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.17 แสดงว่าบรรล่วัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ว่าด้วยการบริหารองค์กรชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ 9 คะแนน

2. ข้อจำกัดของการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 3 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องถิ่นที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือ ไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ