

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา
- 5.2 สรุปผล
- 5.3 อภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 กรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

โครงการที่ 1 โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10

ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานในด้านข้อมูลการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ ด้านการบำรุงรักษา ด้านคุณภาพถนน ด้านการจัดการการก่อสร้างถนน ด้านความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

โครงการที่ 2 โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด

ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

โครงการที่ 3 โครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำ คั้นเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563

ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานในด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดงาน ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 คน (โครงการละ 150 คน) ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.62 ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านคุณภาพถนน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.43

ลำดับที่ 2 ด้านความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.26

ลำดับที่ 3 ด้านการบำรุงรักษา ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.23

ลำดับที่ 4 ด้านการอำนวยความสะดวกในขณะให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.79

ลำดับที่ 5 ด้านข้อมูลการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.97

ลำดับที่ 6 ด้านการจัดการการก่อสร้างถนน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.89

ลำดับที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.78

2. ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ โครงการบ้านทอถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.57 ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.30

ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.79

ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.62

ลำดับที่ 4 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.74

ลำดับที่ 5 ด้านผลการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.40

3. ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมาน้ำคืนเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.40 ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.29

ลำดับที่ 2 ด้านผลการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.81

ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.45

ลำดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.26

ลำดับที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.20



จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

5.3 อภิปรายผล

จากผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2563 มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการบริการ 3 งาน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 91.53 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดีสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ 9 คะแนน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะงานบริการ 3 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.62 ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .47)
2. งานบริการที่ 2 ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจเพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.57 ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = .50)
3. งานบริการที่ 3 ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณี “สมมน้ำ คั้นเพ็ง เส่งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.40 ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = .50)



ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคมและคุณภาพชีวิต
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหาร การเมือง การปกครอง

5.4 ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดของการวิจัย

งานบริการที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนกองพล 10

1. ก่อนทำถนนการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้การก่อสร้างถนนไม่ทั่วถึง
2. การทำถนนทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ตรงถนนกองพล 10 เดินทางเข้า-ออกจากร้านค้าลำบาก และการจราจรติดขัด
3. ไม่มีการสอบถามความคิดเห็นของคนในชุมชนก่อนทำโครงการ
4. พื้นคอนกรีตไม่แข็งแรง เหล็กไม่มั่นคงบางจุด
5. พื้นผิวถนนไม่เรียบทำให้เกิดอุบัติเหตุ
6. ร้านค้าไม่ยอมให้มีป้ายห้ามจอดรถ วันคู่-วันคี่ เพราะทำให้ลูกค้าลดลง
7. อยากให้มีสัญญาณไฟบริเวณสามแยกหน้าค่าย
8. อยากให้ลดเส้นขาว-แดง เพื่อความสะดวกในการจอดรถของลูกค้าที่มาใช้บริการ
9. ถนนที่ทำใหม่สูงกว่าพื้นถนนเดิม ทำให้ประชาชนในชุมชนนั้นมีความกังวลว่าในช่วงฤดูฝนจะทำให้ น้ำท่วมขัง
10. สายไฟ สายเคเบิลตลอดแนวถนนไม่เป็นระเบียบเมื่อมีรถมาเกี่ยวทำให้เกิดอุบัติเหตุ
11. อยากให้มีการทำท่อระบายน้ำเพิ่ม เพราะกังวลว่าในช่วงฤดูฝนจะทำให้ น้ำท่วมขัง
12. แนวขอบถนนไม่เรียบ บริเวณฟุตบอล

งานบริการที่ 2 ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ โครงการบ้านท้องถิ่นประชารัฐร่วมใจ เพื่อผู้ยากไร้ในพื้นที่ชุมชนแออัด

1. ประชาชนต้องการพื้นที่ในการทำเกษตรเล็กๆ เพื่อใช้ในการทำมาหากิน จะได้ประหยัดค่าใช้จ่าย
2. ต้องการบ้านพักอาศัยแบบสองชั้น เพราะกลัวเวลาน้ำท่วมจะทำให้เกิดความเสียหาย



3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่มาดูแลตรวจตราเวลากลางคืน เพราะมีวัยรุ่นมาสร้างความรำคาญ
4. พื้นที่หลังบ้านมันคง ไม่อยากให้ทำตัวหนอน อยากให้แบ่งพื้นที่ใช้สอยให้ประชาชนในชุมชน และปรับพื้นที่ด้านหลังให้เสมอกัน ต้องการฟุตบอลหน้าบ้านเพื่อความปลอดภัยของเด็กๆ ในการใช้ถนน เพราะมีรถวิ่งสัญจรไปมาตลอด
5. การดูแลของเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่สม่ำเสมอ และไม่ทั่วถึง
6. เจ้าหน้าที่บางครั้งพูดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาไม่เหมาะสมเมื่อมาที่ชุมชน
7. ด้านความปลอดภัยอยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในชุมชน
8. น้ำประปาไม่ทั่วถึง จ่ายเงินออมครบแต่ไม่มาติดตั้งทำให้ลำบากมาก ถ้าเพิ่มคูหาอยากให้มามีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ
9. ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่เทศบาลในเรื่องต่างๆ ค่อนข้างยาก
10. ถ้าจะจัดสรรที่แห่งใหม่ ต้องการใกล้ตัวเมือง การเดินทางสะดวก ใกล้ที่ทำมาหากิน ใกล้สถานศึกษาสำหรับเด็กนักเรียน
11. ต้องการสนามกีฬา หรือสนามเด็กเล่น เพื่อให้เด็กๆ ได้ออกกำลังกาย
12. สนามของชุมชนขอเป็นพื้นที่สำหรับออกกำลังกายและสามารถเล่นกีฬาได้ด้วย ไม่ต้องการสนามหญ้า หรือดอกไม้สวยงาม เพราะชุมชนใช้ประโยชน์น้อย
13. หมู่บ้านมันคงวัดเหนือต้องการให้เพิ่มคูหาให้กับอีกหลายครอบครัวที่ไม่มีที่อยู่อาศัย
14. บางห้องว่างแต่เจ้าหน้าที่กันไว้ให้คนกรุงเทพ แต่คนในชุมชนไม่มีสิทธิ์ บางห้องแออัดมาก
15. อยากให้มีถังขยะหน้าบ้าน (ชุมชนหนองหญ้าม้า) และไฟส่องสว่างมากกว่านี้
16. เมื่อเกิดภัยพิบัติไม่มีเจ้าหน้าที่มาดูแล หรือมาดูแลล่าช้า

งานบริการที่ 3 ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โครงการสืบสานตำนานประเพณี

“สมมน้ำ คื่นเพ็ง เส็งประทีป” ครั้งที่ 22 ประจำปี 2563

1. ชยะมีปริมาณเยอะมากหลังจากเสร็จงาน
2. น้ำในบึงพลาญชัยเกิดมลพิษ
3. การแสดงบางรายการค่อนข้างใช้เวลาในการแสดงนานเกินไป
4. การจุดพลุในตัวเมืองค่อนข้างที่จะอันตราย
5. การจัดขบวนยาวมาก ทำให้ใช้เวลาในการแห่ขนาน และกว่าจะถึงลำดับขั้นตอนอื่นๆ ทำให้เป็นเวลาค่อนข้างดีมาก
6. การจราจรติดขัด ไม่มีการอำนวยความสะดวก
7. การจัดการร้านค้าไม่เป็นระเบียบ
8. การจำหน่ายกระทงไม่มีการควบคุมราคา
9. วัสดุที่ใช้ในการทำกระทงเกิดเป็นขยะที่ไม่ย่อยสลาย



10. หาที่จอดรถยากมาก สถานที่ราชการไม่อำนวยความสะดวก
11. ห้องน้ำไม่สะดวก เพราะการจัดงานมีประชาชนมาร่วมงานเยอะ
12. การลำดับขั้นตอนบนเวทีค่อนข้างจะยืดเยื้อมากเกินไป
13. สถานที่จัดงานแออัด คับแคบลงทุกปี
14. การรักษาความปลอดภัยจากมิจฉาชีพไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่กำกับดูแลไม่ทั่วถึง
15. ความปลอดภัยในการมาร่วมงานไม่ค่อยมีในหลายด้าน เช่น การจราจร สถานที่จอดรถ

ทั้งนี้ แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจะอยู่ในระดับมากก็ตามทางเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่างๆ ของประชาชน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

5.4.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

ในภาพรวมผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องถิ่นไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร
2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

