

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สาย มิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1. สรุปผล

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา) เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51 – 60 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ โดยประมาณ 2-3 ครั้ง และส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 10 ส่วนงาน ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 10 ส่วนงาน ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่คือ ด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95-100 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ สามารถแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของส่วนงานด้านบริการกฎหมายโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

หากพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95-100 และ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการของส่วนงานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

หากพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น, การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

หากพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95-100 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของส่วนงานด้านบริการกฎหมายโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

หากพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95-100 และความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 10 ส่วนงาน ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 10 ส่วนงาน ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95-100 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการที่เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการดำเนินงานในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างเป็นระบบเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดเตรียมกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชน การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และการจัดช่องทางการให้บริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้จะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงานและเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้ยังได้นำผลการดำเนินการงานในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงาน

ที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก และยิ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2550 ที่ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ตามมาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น
2. ควรสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนถึงแนวทางการบริหารจัดการที่ดีที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในการสร้างชื่อเสียงและการยอมรับของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค
3. ควรมีการพัฒนาระบบ E-office และการประยุกต์ใช้ระบบ ICT มาช่วยในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาและยังเป็นการสร้างความคุ้มค่าให้กับองค์กร
4. ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ท้องถิ่นมีลักษณะการบริการจัดการองค์กรคล้ายกับการเมืองระดับประเทศ ซึ่งย่อมมีแนวร่วมสนับสนุนและต่อต้านที่แตกต่างกันทั้งในระดับตัวบุคคลและผลประโยชน์ร่วม รวมทั้งวัฒนธรรมของคนไทยมีลักษณะ “*วิจารณ์ สามัคคี และวิจารณ์*” คือ เมื่ออยู่กันพร้อมหน้าหรืออยู่กันต่อหน้าในที่ประชุม มักแสดงความคิดเห็นร่วมและสอดคล้องกัน แต่เมื่ออยู่ลับหลังมักจะแสดงความคิดเห็นต่างหรือต่อต้านและไม่ยอมรับในสิ่งที่ท้องถิ่นปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จะต้องให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงในทุกกระบวนการมากกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเท่านั้น
5. ควรมีการประเมินผลภารกิจทุกด้าน ทุกหน่วยงานในทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกับทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัดในสี่มุมมองซึ่งประกอบด้วย

มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

6. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ ภาควิชาการ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัดและสถาบันการศึกษาเพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาระเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

2. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

3. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย