

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา) เป็นทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพ เกษตรกร/ประมง และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ โดยประมาณ 2-3 ครั้งและ ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ส่วนงาน ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย อยู่ในช่วงคะแนนเฉลี่ยร้อยละ >95 คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 สามารถแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ > 95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ซึ่งมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ทั้งหมดทุกข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การจัดทำมีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ และการจัดทำมีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง

เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 10 ตามลำดับ และมีในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 9 คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น และ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สาย มิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน และ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา เป็นต้น อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ > 95 ซึ่งมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ตามลำดับ และมีในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 9 คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และ การแต่งกายและคุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาล ตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ซึ่งมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ตามลำดับ มีในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 9 คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ในงานทั้ง 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนความพึงพอใจ เท่ากัน โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เท่ากันทุกงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการที่เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการดำเนินงานในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างเป็นระบบเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดเตรียมกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชน การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และการจัดช่องทางการให้บริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ เป็นต้น จากผลการดำเนินการวิจัยดังกล่าว จึงส่งให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้จะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญต่อระบบและกระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงานและเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้ยังได้นำผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรเท่ากันในทุกๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จ ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก และยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับ 2550 ที่ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ตามมาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น

2. ควรสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนถึงแนวทางการบริหารจัดการที่ดีที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในการสร้างชื่อเสียงและการยอมรับของสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด และระดับภูมิภาค

3. ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากผู้มาใช้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อการให้บริการแตกต่างกันด้วย นอกจากนั้นท้องถิ่นมีลักษณะการบริการจัดการองค์กรคล้ายกับการเมืองระดับประเทศ ซึ่งย่อมมีแนวร่วมสนับสนุนและต่อต้านที่แตกต่างกันทั้งในระดับตัวบุคคลและผลประโยชน์ร่วม รวมทั้งวัฒนธรรมของคนไทยมีลักษณะ **“วิจาร์ณ สัมคคี และวิจาร์ย”** คือ เมื่ออยู่กันพร้อมหน้าหรืออยู่กันต่อหน้าในที่ประชุม มักแสดงความคิดเห็นร่วมและสอดคล้องกัน แต่เมื่ออยู่ลับหลังมักจะแสดงความเห็นต่างหรือต่อต้านและไม่ยอมรับในสิ่งที่ท้องถิ่นปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จะต้องให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริงในทุกกระบวนการมากกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเท่านั้น

4. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุกหน่วยงานในทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกันทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัดในสี่มุมมองซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

5. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัด และสถาบันการศึกษาเพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

2. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้บริหารทุกระดับกับหัวหน้างานทุกแผนกเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย