

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการของแก่ผู้มารับบริการ เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 4 ด้านบริการ คือ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 4) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 คนในเขตเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .39) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .40) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .36) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}=4.78$ , S.D. = 0.50) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.49) งานบริการ ด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.49) และ งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.51) ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 95.32 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดี ในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.22 แสดงว่าเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.30เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความ

พร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ์ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

โดยสรุป เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ์ อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}$  = 4.76, S.D. = 0.51)
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}$  = 4.79, S.D. = 0.50)
3. งานบริการด้านสาธารณสุข  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{x}$  = 4.76, S.D. = 0.49)
4. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ( $\bar{x}$  = 4.77, S.D. = 0.49)

โดยสรุป เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอสรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรีมีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

##### 1. ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ขั้นตอนง่าย รวดเร็ว ประชาชนที่มาใช้บริการ ประทับใจ เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง

##### 2. ด้านรักษาความสะอาด

- พนักงานทำความสะอาดเทศบาล ออกทำความสะอาดเก็บขยะ
- มีการแยกขยะให้ทิ้งตามประเภทขยะ

##### 3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

- มีการจัดการตลาดจัดระเบียบสำหรับผู้ค้าหาบเร่แผงลอย ให้เป็นระบบ ให้เข้าพื้นที่ตลาดแผงลอย โดยการเช่าเดือนละ 1,000 บาท
- การเรียกเก็บลือคตลาดตามความกว้างของตะกร้า 10 บาท /1-2 เมตร ในเขตพื้นที่จัดให้สามมารถวางขายของได้
- เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดเรียบร้อย กรณีมีการร้องเรียนขยะมีกลิ่นเหม็นเจ้าหน้าที่ออกมาเคลียร์ปัญหารวดเร็ว
- ออกช่วยบรรเทาสาธารณภัยกรณีน้ำท่วมรวดเร็ว

##### 4.งานด้านพัฒนาชุมชนละสวัสดิการสังคม

- เบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด ดำเนินการจ่ายผ่านบัญชีธนาคาร ไม่ตกหล่น
  - แจ็งข่าวผ่านเสียงตามสายทันเหตุการณ์
  - ค่าเบี้ยผู้สูงอายุ โอนเข้าบัญชีตรงทุกเดือน
  - มีบางรายเป็นผู้พิการแต่ยังไม่ได้ค่าเบี้ยสำหรับผู้พิการ จึงอยากให้ทาง ทต.สำรวจรายชื่ออีกครั้ง
- กันการตกหล่น

## 5. ด้านการศึกษา

- มีการจัดอบรมส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากรทางการศึกษา

## 6. การบริหารจัดการตลาดสด

- แม้อำนาจลอยในตลาดสด ไม่ได้เก็บค่าแผง แต่จะต้องจ่ายค่าเก็บขยะแทน โดยวัดจากขนาดแผง ขนาดเล็กก็จะ 20 บาท ถ้าขนาดใหญ่ก็จะปรับราคาตามขนาดความกว้างของแผง

- ช่วงโควิด ทต.มีการรณรงค์การป้องกันโควิด และทำความสะอาดตลาดอย่างสม่ำเสมอ และมีอ่างล้างมือบริการ ก่อนเข้าตลาดสด

- ระบบระบายน้ำ หากร่องระบายน้ำไหลไม่สะดวก เมื่อแจ้งไป ทาง ทต. ก็จะออกมาบริการล้างท่อระบายน้ำให้ทันที

## 7. ด้านสาธารณูปโภค

- ไฟฟ้าส่องสว่างทั่วถึง

- น้ำประปาทาง ทต.ได้โอนการบริหารจัดการน้ำ ไปยังการประปาส่วนภูมิภาค

- ถนน ทาง ทต. มีการปรับปรุงซ่อมแซมภายในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาลสม่ำเสมอ

## 8. งานด้านสาธารณสุข

- มีจุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิ พร้อมวางเจลล้างมือตรงจุดคัดกรอง ก่อนเข้าตลาด

- อสม ออกให้บริการ ให้ข้อมูลการรับวัคซีนโควิด

- มีการรณรงค์ฉีดวัคซีน ป้องกันโควิด 19 ตลาดสดของเทศบาลมีจุดบริการล้างมือ ก่อนเข้าออกตลาดสด

- รณรงค์ป้องกันโรคไข้เลือดออก

- มีการบริการเจาะเบาหวานเคลื่อนที่

- ทางเทศบาลมีการจัดซื้อรถดูดฝุ่นราคาคันละ 4.9 ล้านบาท แต่เซ็นสัญญาอยู่ที่ 5.9 ล้านบาท อยู่ระหว่างการส่งมอบและมีปัญหาเกี่ยวกับชุมชนบางรายที่ไม่ยอมเอาบันไดเหล็กออกจากขอบถนน

## 9. รายได้ภาษี

- มีการประชาสัมพันธ์ การชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ตามป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล

## 10. สิ่งที่น่าสนใจ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

## 11. ข้อเสนอแนะ

- รถขยะเก่าไปไม่พอต่อการเก็บตามปริมาณขยะ ควรปรับปรุงแก้ไข
- รถฉุกเฉินเข้าช่วยเหลือไม่ทันเวลา ให้ผู้ป่วยรอนาน
- ขยะมีส่งกลิ่นแรง
- แก้ไขปัญหาปริมาณขยะเยอะ
- ปัญหาการจัดเก็บขยะมีการเก็บขยะล่องหน้าสามเดือน หรือเป็นปี
- อยากเสนอการเก็บค่าบริการการจัดเก็บขยะ โดยให้ทาง ทต. จัดเก็บให้เป็นปัจจุบัน และเป็นรายเดือนมากกว่า เพราะชาวบ้านมีภาระต่างกัน