



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองบึงกาฬ
อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ผลงานที่ปรากฏ 4 งาน ดังนี้

- 1) ด้านทะเบียน
- 2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน ในเขตเทศบาลเมืองบึงกาฬ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76, S.D.=.28$) งานบริการ 4 งานด้าน พบว่าด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.77, S.D.=.19$) รองลงมาคือ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X}=4.76, S.D.=.32$) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{X}=4.76, S.D.=.29$) และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ($\bar{X}=4.75, S.D.=.30$)

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความที่เป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบึงกาฬ

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.15 แสดงว่าบรรลุดัชนีประสิทธิผลของเทศบาลเมืองบึงกาฬ ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคี ในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลเมืองบึงกาฬ ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

ผลการปฏิบัติงาน 4 งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองบึงกาฬ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป เทศบาลเมืองบึงกาฬ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลเมืองบึงกาฬ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านโยธา

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
2. ถนนตามเส้นทางเทศบาลเมืองบึงกาฬ บดงสายชำรุด ควรมีงบซ่อมแซมปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องก่อสร้างใหม่
3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง
4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่เทศบาลเมืองบึงกาฬ และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

2.2 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ และปริมาณยา
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ให้ความรู้ การเก็บขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้าน

2.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้เทศบาลเมืองบึงกาฬ ส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

2.4 ด้านรายได้หรือภาษี

อยากให้เทศบาลเมืองบึงกาฬ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆให้กับประชาชนในเขตตำบลบึงกาฬ

2.5 ด้านการศึกษา

อยากให้เทศบาลเมืองบึงกาฬ เพิ่มของเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและ จัดให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาไปอบรม เพื่อเพิ่มความรู้เพื่อจะนำมาสอนเด็กๆ เพื่อให้เด็ก ๆ มีพัฒนาที่ดีๆยิ่งขึ้นไป

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านเทศบาลเมืองบึงกาฬ ตามขอกขอในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่เทศบาลเมืองบึงกาฬ รับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองบึงกาฬ ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว