

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม และ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนภายในเขตเทศบาลที่มารับบริการ จำนวน 322 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาค ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.38 - 0.88 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.95 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.32$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาทางด้านผลการศึกษา เป็นดังนี้

1.1 ด้านความเสมอภาค พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติงานต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น อัตราค่าเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ($\bar{X} = 4.37$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่

ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรมกับทุกคน เช่น การร้องเรียน การร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขหรือสนองตอบทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.23$)

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 การให้บริการมีขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.33$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 4 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.86$)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ($\bar{X} = 4.21$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.02$)

1.4 ด้านสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.26$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 3 ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.65$)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

โดยภาพรวมจากการวิเคราะห์ข้อเสนอนะ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก นอกจากนี้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอนะ เพื่อให้การบริการดีขึ้นกว่าเดิม โดยผู้ศึกษาแยกเป็นด้านได้ดังนี้

1. ด้านความเสมอภาค พบว่า ควรจัดลำดับหรือทำบัตรคิว เช่น เวลาแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ และเอดส์ ต้องมาขึ้นแย่งกันรับเงินยิ่งทำให้เสียเวลา และการแจกจ่ายถึงขยะไม่ทั่วถึง เช่น ชุมชนสำโรงทางด้านทิศตะวันตกมีไม่เพียงพอ รวมทั้งต้องการให้คณะผู้บริหารเทศบาลลงพื้นที่พบประชาชนรับฟังสภาพปัญหาของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงอย่างน้อยเดือนละครั้ง เช่น การไปร้องทุกข์ปัญหาต่างๆ ไม่ค่อยได้รับการแก้ไขทันที่

2. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า งานทะเบียนราษฎร ควรปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้กระชับรวดเร็วกว่านี้ โดยให้ทำงานทะเบียนราษฎรแบบเบ็ดเสร็จทีเดียว และควรมีผังการให้บริการด้านต่างๆ ให้ชัดเจนหรือแสดงให้กับผู้มาติดต่อประสานงานตลอดจนขั้นตอนการ

ดำเนินงานและการให้บริการที่ชัดเจนกว่านี้ ประกอบกับเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารน้อย ควรหาข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้มากกว่านี้ เช่น การรับสมัครงาน ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาล

3. ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ควรเตรียมความพร้อมในการให้คำแนะนำและชี้แจงให้ผู้มารับบริการให้ความกระจ่าง เช่น เวลาถามซักถามข้อสงสัยไม่ให้ความกระจ่างเลย คล้ายๆ จะรำคาญ และต้องการให้พนักงานทำงานในหน้าที่แทนกันได้ เพราะไปติดต่องานแล้ว เจ้าหน้าที่โดยตรงไม่อยู่ไม่มีใครมีความสามารถทำงานแทนกันได้ ทำให้เสียเวลา ประกอบกับเจ้าหน้าที่มาไม่ตรงเวลา ทำให้รอนาน

4. ด้านสถานที่ พบว่า เทศบาลควรรักษาความสะอาดของห้องน้ำและสร้างห้องน้ำไว้ข้างล่างสำนักงานด้วย ควรจัดหาที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอมากกว่านี้ และควรจัดหาที่ดูทีวี ที่อ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ระหว่างรอรับบริการให้เพียงพอและเป็นสัดส่วนให้ดีกว่านี้

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลของการศึกษารครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักปลัดมากที่สุด และโดยภาพรวมกลุ่มอาชีพที่มารับบริการมากที่สุดคือ กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ผลเป็นเช่นนี้เพราะว่า เทศบาลตำบลหนองแสงเป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท ประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และสำนักปลัดจะเป็นหน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อบ่อย และสม่ำเสมอ ผลเป็นเช่นนี้เพราะว่า กองสำนักปลัด จะประกอบด้วยหน่วยงานย่อย ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานรับเรื่องร้องเรียน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานประชาสัมพันธ์ งานการศึกษา งานเทศกิจ งานบริหารงานบุคคล เป็นต้น ส่วนหน่วยงานอื่นประชาชนจะไปติดต่อเฉพาะเรื่อง เช่น กองคลัง จะติดต่อการเสียภาษี เป็นต้น และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ เป็นเพราะว่า คณะผู้บริหารได้นำแนวคิดจากกรมการปกครอง (2536 : 3-11) ซึ่งได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี และได้มอบนโยบายให้กับพนักงาน ลูกจ้างทุกคน ต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ โดยเน้นการบริการประชาชนให้ประชาชนเกิด

ความพึงพอใจมากที่สุด ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลหนองแสง มีการกำหนดกรอบงานบริการแก่ประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่พนักงาน ลูกจ้างทุกคนต้องปฏิบัติกับผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ มิลเลท (Millet, p 397 ; อ้างถึงในจารุวรรณ ศรีบรรจง, 2551 : 17) กล่าวว่ เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา คือ ในการบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้ง ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ ภาวีกา เลาวัณย์ศิริ (2547 : 21-27) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอ บ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม ทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ไพศาล ศรีธเนศสกุล (2550 : 27) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจ

ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของอรณา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 57-75) ที่ศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการ +ชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา ในรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งแสดงได้ว่าเทศบาลตำบลหนองแสง มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้บริการ ด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลหนองแสง มีการประชุมวางแผนในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยนำเอาสภาพปัจจุบัน ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา มาระดมสมองช่วยกันคิดแก้ไขปัญหาและพัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนเกิดประโยชน์ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับ ผู้ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลหนองแสง จึงทำให้ผลการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์ในภาพรวมแม้ว่าเทศบาลตำบลหนองแสง มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก แต่ยังมีด้านสถานที่ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าทุกด้าน ผลเป็นเช่นนี้เพราะว่า สถานที่ตั้ง สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแสงมีพื้นที่จำกัด จึงส่งผลต่อด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ประกอบกับห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอเช่นคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งที่อ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ระหว่างรอรับบริการไม่เพียงพอ ในส่วนห้องน้ำไม่ สะอาด ปัจจุบันทางเทศบาลได้มีการปรับปรุงให้แม่บ้านดูแลห้องน้ำเป็นพิเศษและมีนโยบายจะ จัดซื้อคอมพิวเตอร์ให้ครบและทันสมัยขึ้น

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจขอประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ด้านความเสมอภาค ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติงานต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียม กัน เช่น อัตราค่าเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ผลเป็นเช่นนี้เพราะว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้ ยึดระเบียบ การปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและให้การบริการกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน ทุกคน ไม่ใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ มิลเลท (Milllett, p 397 ; อ้างถึงใน จารุวรรณ สรบรรจง. 2551 : 17) ในประเด็นที่ว่า การให้บริการ อย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น

ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรมกับทุกคน เช่น การร้องเรียน การร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขหรือสนองตอบทุกครั้ง ผลเป็นเช่นนี้เพราะว่า ในแต่ละวันเทศบาลจะรับเรื่องร้องเรียนเข้ามาเยอะ เทศบาลจะพิจารณาเรื่องที่สำคัญและเร่งด่วนก่อน จึงทำให้การบริการล่าช้า ปัจจุบันเทศบาลได้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยมอบหมายให้งานป้องกันสาธารณสุขเข้ามาช่วยงานกองช่างเพิ่มขึ้น จึงทำให้งานด้านการร้องเรียน การร้องทุกข์ตอบสนองมากขึ้น

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 การให้บริการมีขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ผลเป็นเช่นนี้เพราะว่า เทศบาลตำบลหนองแสงมีการพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีการจัดทำโครงการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงขั้นตอนการบริการรวดเร็วและมีการเรียงลำดับก่อน – หลัง สำหรับผู้มารับบริการทุกคนเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของกรมปกครอง (2536 : 3-11) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการที่ดีว่า การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี และมีการจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการก่อน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ผลเป็นเช่นนี้เพราะว่า ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ ได้จัดทำมาเป็นเวลานานแล้วจึงทำให้มีสีซีดจาง ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองแสงต้องพัฒนาปรับปรุงป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการให้ดีและชัดเจน

3. ด้านเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ผลเป็นเช่นนี้เพราะว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลหนองแสงมีความรู้ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการที่จะปฏิบัติหน้าที่งานให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ ประกอบกับคณะผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการกำกับ ติดตามและพัฒนานุเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ เช่น การฝึกอบรมสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ การจัดประชุมประจำเดือนก็จะฝากข้อปฏิบัติในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถและให้บริการด้วยความเต็มใจ และห้ามพนักงาน ลูกจ้างทะเลาะหรือคิดใจกับประชาชนโดยเด็ดขาด ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของกรมการปกครอง (2536 : 3-11) ในประเด็นที่ว่า วิธีการปฏิบัติงาน ศึกษาหาความรู้ และ

เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าขาดราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงาน ในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณา เรื่องความรู้ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ คือ 1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่ได้รับผิดชอบอยู่นั้น ถ้าเราก็คิดความรู้สึก ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น 2) การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็น เพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือน เป็นผู้กระทำผิด 3) งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอรระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด 4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา ผลเป็นเช่นนี้เพราะว่า พนักงาน ลูกจ้างส่วนมากจะเป็นคนในพื้นที่ภายในเขตเทศบาลตำบลหนองแสง มักคิดถึงธุระทางครอบครัว เช่น ตอนเช้าต้องรับภาระไปส่งบุตรหลานไปโรงเรียน ช่วงพักกลางวันก็กลับไปรับประทานอาหารที่บ้าน จึงส่งผลให้พนักงาน ลูกจ้างมาทำงานไม่ตรงเวลา ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องอุทิศเวลาการปฏิบัติงาน เวลามาและกลับตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกลับก่อน การพักกลางวันเป็นไปตามระเบียบราชการ และไม่คิดนัด

4. ด้านสถานที่ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการผลเป็นเช่นนี้เพราะว่า ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของหน่วยงานสามารถเดินทางมาติดต่อขอรับบริการได้สะดวก ติดกับถนนใหญ่ และมีเส้นทางติดต่อได้หลายทาง สะดวกสบายและมีความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน ลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทได้ดี ซึ่งเป็นตามแนวคิดของกรมการปกครอง (2536 : 3-11) ในประเด็นที่ว่า การจัดสำนักงานควรดำเนินการ 1) งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ 2) มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ชั้นบังประตู หน้าต่าง 3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา 4) การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง 5) สำนักงานต้องสะอาด ระเบียบเรียบร้อย สวยงาม 6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับ

ผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ 7) ห้องน้ำสะอาด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ผลเป็นเช่นนี้เพราะว่าห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดและมีกลิ่นในช่วงบ่าย ปัจจุบันเทศบาลได้ปรับปรุงแก้ไขโดยกำชับให้แม่บ้านดูแลห้องน้ำเป็นพิเศษ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอดงปาย จังหวัดมหาสารคาม

โดยภาพรวมจากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลหนองแสงมีศักยภาพในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน สำหรับองค์กรตลอดไปและที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ และนอกจากนี้ประชาชนได้เสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คือ ให้เจ้าหน้าที่จัดระบบการให้บริการทั้งภายในและนอกสถานที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการมอบเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและเอดส์ การร้องเรียน ร้องทุกข์ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาทันที่ งานทะเบียนราษฎร ควรปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้กระชับรวดเร็วกว่านี้ โดยให้งานทะเบียนราษฎรแบบเบ็ดเสร็จที่เดียว พร้อมทั้งป้าย ขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ หรือแบบฟอร์มต่างๆ ให้ชัดเจน และควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้มากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรเตรียมความพร้อมในการให้คำแนะนำ และชี้แจงให้ผู้มารับบริการได้รับความกระจ่าง และพนักงานสามารถทำงานแทนกันได้ เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลา ห้องน้ำควรสะอาดอยู่เสมอ และควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพิ่มเติม ควรมีการจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรผู้ให้บริการในการบริการแบบเข้าถึงประชาชน และฝึกอบรมในเรื่องระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และดูแลในเรื่องการมีวินัยปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอในการให้บริการไม่ว่าการตรงต่อเวลา การชี้แจงให้ความกระจ่างกับผู้มารับบริการและควรจัดเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะมาให้ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาที่พบ มีข้อเสนอแนะแนวทางที่เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จากข้อมูลทั้ง 4 ด้าน จะเห็นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจมาก แต่ถ้าพิจารณาตามผลการศึกษาข้อมูลทั้ง 4 ด้าน ยังมีหลายประเด็นที่ต้องปรับปรุง แก้ไข เพื่อนำไปพัฒนาให้การปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนเกิดประโยชน์ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จึงมีความจำเป็นที่จะรักษาระดับศักยภาพการให้บริการ โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาโดยเร่งด่วนในประเด็นดังต่อไปนี้

- 1.1 ควรกำชับให้แม่บ้านดูแลห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ
- 1.2 ควรจัดหาสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอ
- 1.3 ควรเพิ่มมาตรการด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้กระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสงมากขึ้น รวมทั้งการทำป้าย ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละด้าน แบบฟอร์มต่างๆ ให้ชัดเจน
- 1.4 ควรมีการจัดการฝึกอบรมสร้างปลูกจิตสำนึกให้พนักงาน ลูกจ้าง อุทิศเวลาการปฏิบัติงาน เวลามาและกลับตามเวลาราชการ
- 1.5 ควรหามาตรการด้านการให้ความยุติธรรมกับทุกคน เช่น การร้องเรียน การร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขหรือสนองตอบทุกครั้ง
- 1.6 ด้านงานทะเบียนราษฎรควรทำให้ครบวงจร เบ็ดเสร็จทีเดียว
- 1.7 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่ได้รับผิดชอบ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดด้านระยะเวลา ควรศึกษาที่มีการจำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่ไปใช้บริการ เพื่อจะได้เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม