

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 35 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านจัดเก็บภาษี	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
งานบริการด้านการศึกษา	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.43	94.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
งานบริการด้านพัฒนาชุมชน	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.46	94.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.42	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
งานบริการด้านโยธา (ไฟฟ้า ประปา และก่อสร้าง)	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.37	96.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.34	97.00	มากที่สุด

ตารางที่ 35 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.39	96.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.38	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	4.66	0.49	93.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.47	94.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.51	91.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด
รวม	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 35 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชะอวด อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 โดยงานบริการด้านการศึกษา และงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานบริการด้านโยธา (ไฟฟ้า ประปา และก่อสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 งานบริการด้านพัฒนาชุมชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 งานบริการด้านจัดเก็บภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 และงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20

สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาเป็น งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 35) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลชะอวด มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจนมีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาเป็นงานบริการด้านโยธา (ไฟฟ้า ประปา และก่อสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.40 (ตารางที่ 35) จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลชะอวดมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.40 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษาและงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 รองลงมาเป็นงานบริการด้านโยธา (ไฟฟ้า ประปา และก่อสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.40 (ตารางที่ 35) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลชะอวด มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.80 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาเป็นงานบริการด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 97.20 (ตารางที่ 35) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลชะอวด มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชะอวด อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีคามคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์
2. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ
4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
5. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะอวด
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- ☐ งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
☐ งานบริการด้านการศึกษา
☐ งานบริการด้านพัฒนาชุมชน
☐ งานบริการด้านโยธา (ไฟฟ้า ประปา และก่อสร้าง)
☐ งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
☐ งานบริการด้านสาธารณสุข

2. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง

5. อาชีพ

- ☐ เกษตรกรรม ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ว่างาน ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

6. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- ☐ ไม่มีรายได้ ☐ 1- 5,000 บาท ☐ 5,001- 10,000 บาท
☐ 10,001- 15,000 บาท ☐ 15,001- 20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป

8. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- ☐ 1-5 ครั้ง/ปี ☐ 6-10 ครั้ง/ปี ☐ 11-15 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

9. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- ☐ 08.30 - 10.00 น. ☐ 10.01 - 12.00 น. ☐ 12.01 - 14.00 น.
☐ 14.01 น. - ปิดทำการ ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ถ้าชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ					
ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ช่องทางการให้บริการ					
ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
แต่ละช่องทางการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ การให้บริการ					

ก/ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ