

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 5 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 800 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 20 ข้อ และ ส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการสำรวจ

ผลของการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวนำมาสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

การให้บริการ 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 453 คน คิดเป็นร้อยละ 56.63 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. มากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ลำดับรองลงมา มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ได้รับ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

2.1 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อน-หลัง หรือมีการรับบัตรคิว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.97)

2.2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการรับทราบอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

2.3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

2.4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว เหมาะสม และชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83)

2.5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่กำหนดเวลานัดหมายชัดเจน ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ได้รับ ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม และชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93)

3.2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82)

3.3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

3.4 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม และ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76)

3.5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ได้รับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

4.1 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

4.2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

4.3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

4.4 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์จุดบริการ หรือช่องทางการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

4.5 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

5. ด้านช่องทางการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ได้รับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

5.1 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

5.2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

5.3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสารเผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

5.4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

5.5 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83)

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายการกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

6.1 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

6.2 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

6.3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82)

6.4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

6.5 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้สำรวจขอเสนอแนะตามรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง และหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การบริการงาน เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ของงานภารกิจต่าง ๆ ติดผนังที่ชัดเจนและหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัด บัตรคิวเพื่อความสะดวกรวดเร็วนอกจากนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน และปรับปรุง คุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ อบต.จัดขึ้นให้ทั่วถึง ทุกวัน และควรปรับปรุงคุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายดี / วาจา สุภาพ มีการติดตามและประเมินผลโครงการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ให้บริการคำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความถูกต้องและเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวก

ประชาชนที่เข้ามารับบริการอย่างสุภาพ ไม่ว่า เป็นจะเป็นเรื่องการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การส่งเสริม การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษา ศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โดยการพูดคุยอย่างสุภาพ ทักทาย และยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่มาใช้ บริการ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ให้คำปรึกษา คำแนะนำให้มากขึ้นเพราะบางอย่างยังไม่เข้าใจ ต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง เพื่อให้ประชาชน ที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่นสถานที่มี ความสะอาด เรียบร้อย การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม เพื่อนำไปปรับปรุงการให้ทำงานมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรขยายสำนักงาน อบต. ให้ใหญ่ขึ้นให้เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ แยกการ ให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ป้ายบอกทางควรเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่ขึ้น และติดไว้ ให้สูง ๆ มองเห็นได้ชัดเจน ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ เน้นการรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำเพื่อให้ถูก สุขลักษณะและควรเพิ่มที่จอดรถให้มีความเพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามารับบริการ

4. ด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วน ตำบลกลาง ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะการรับโทรศัพท์สายด่วนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ต้องมีการ เพิ่มช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วมีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ได้จัดขึ้น