บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 5 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 370 ราย

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการสำรวจ

ผลของการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวนำมาสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

การให้บริการ 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 90.30 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 ของ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ได้รับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) โดยเมื่อพิจารณาในรายงานบริการได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับดังนี้

2.1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84)

2.2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82)

2.3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่จัดให้มีจัดให้มีเจ้าหน้าตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

2.4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78)

2.5 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ได้รับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) โดยเมื่อพิจารณาในรายภารกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

3.2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77)

3.3 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/อัธยาศัยดี/วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77)

3.4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75)

3.5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ได้รับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) โดยเมื่อพิจารณาในรายภารกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

4.1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีสถานที่จอดรถสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

4.2 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

4.3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการจัดสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69)

4.4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70)

4.5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสถานที่มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจ่ายภาษีและค่าธรรมเนียมชัดเจน เพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66)

5. ด้านช่องทางการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ได้รับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.60) โดยเมื่อพิจารณาในรายภารกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

5.1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76)

5.2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77)

5.3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72)

5.4 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74)

5.5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66)

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) โดยเมื่อพิจารณาในรายภารกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

6.1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.70) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80)

6.2 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74)

6.3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63)

6.4 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82)

6.5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้สำรวจขอเสนอแนะตามรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง และหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อัธยาศัยดี / วาจา สุภาพ มีการติดตามและประเมินผลโครงการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ให้บริการคำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความถูกต้องและเหมาะสม

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่นสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม เพื่อนำไปปรับปรุงการให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ต้องมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่หลายหลาย มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วมีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ได้จัดขึ้น