

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมติ ที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลักษณะงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2558 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2557 ถึงเดือน กันยายน 2558 และเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากผลการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพานี่ ตำบลท่าพานี่ อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 23 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

งานบริการ	คะแนน		คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
	เต็ม	เฉลี่ย		
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	110	77.49	70.44	5
2. งานด้านการศึกษา	110	76.13	69.20	4
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	110	77.85	70.77	5
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	110	78.08	70.98	5
รวม	440	309.55	70.35	5



จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพาน้ำแม่ลำน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และตามเกณฑ์ระดับคุณภาพของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพาน้ำแม่ลำน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 70.35 และเมื่อพิจารณาตามส่วนงานปรากฏผลดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 70.44

งานด้านการศึกษา มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 69.20

งานด้านรายได้หรือภาษี มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 70.77

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 70.98

จากประเด็นที่สรุปได้จากการศึกษาพบว่า มีจุดเด่นหลายประการที่น่าให้ความสนใจ เช่น งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจุดเด่นในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการโดยตรงที่สำนักงาน และการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ ส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี มีจุดเด่นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะกิริยา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกท่าทาง และความรู้ ความสามารถในการอธิบายตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นแบบอย่างของข้าราชการที่ดีตามแนวทางพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ประชาชนที่เข้ารับการบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพาน้ำ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ หากประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานก็จะแสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน และการที่จะให้ประชาชนพึงพอใจได้นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด โดยให้อยู่ในขอบเขตและอำนาจหน้าที่ที่จะต้องกระทำ ซึ่งการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้นั้น ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ



โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ และร่วมประเมินผล และรับผิดชอบ ซึ่งจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริงจากประชาชน อันจะมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการที่เป็นตัวสำคัญที่จะสามารถชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

