

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ปีงบประมาณ 2558 สรุปผลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.70 และเป็น เพศหญิง จำนวน 284 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.302.

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม ภูมิลำเนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาที่อยู่ในหมู่ 8 มากกว่าหมู่อื่น มีจำนวน 90 ราย คิดเป็น ร้อยละ 19.70 และผู้ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาที่อยู่ในหมู่ 3 น้อยที่สุด คือจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.403.

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามสมาชิก ผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน พบว่า รายที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน มีจำนวนมากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 137 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 30.00

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพทำสวนมากกว่าอาชีพอื่น ๆ จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.10 ลำดับรองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.60 และลำดับที่สามประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.60

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุอยู่ในกลุ่ม 40-49 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 50-59 ปีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 อันดับสาม คือ กลุ่มอายุ 30-39 ปีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่น้อยที่สุด คือ กลุ่มอายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาขอรับบริการงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมถังขยะมูลฝอยมากที่สุด จำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.40 อันดับรองลงมา คือ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือน จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.10 งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.50 และงานบริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.90

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราดตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ด้านงานบริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัดมีความพึงพอใจใน

ภาพรวม ร้อยละ 83.04 เทียบค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ได้ระดับคะแนน 7 คะแนน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับคะแนน 7 คะแนนทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละด้านให้รับทราบ และการให้บริการมีการพัฒนาที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา และข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ การกำหนดรายการเอกสาร/หลักฐานประกอบการขอรับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม ข้อที่มีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ ซึ่งได้ระดับคะแนน 7 คะแนน คือ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย และข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในภาพรวมระดับ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ ซึ่งได้ระดับคะแนน 8 คะแนน คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ใจดี นุ่มนวล อ่อนน้อม มีความเป็นกันเอง และข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามเวลานัดหมาย

ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับคะแนน 7 คะแนนทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ คือ บริเวณโดยรอบสำนักงานมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผูมาขอรับบริการ และข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศมีคุณภาพ ทันสมัย และพร้อมต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน หาคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของงานโดยรวม และรายด้าน

ผลการศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมกลัด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด การรับบริการทุกด้านโดยรวม ทุกงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านในการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูง

กว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สอง คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อันดับที่สาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับคะแนน 7 คะแนนทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ในแต่ละด้านได้รับทราบ และการให้บริการมีการพัฒนาที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา และข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ การกำหนดรายการเอกสาร/หลักฐานประกอบการขอรับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย อันดับรองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการใช้บริการ อันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอ ส่วนข้อที่คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม แจ่มใส นุ่มนวล อ่อนน้อม มีความเป็นกันเอง อันดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา โดยไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ใดใด อันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคต่อผู้มาขอรับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน ส่วนข้อที่คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามเวลานัดหมาย

ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ บริเวณโดยรอบสำนักงานมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาขอรับบริการ อันดับรองลงมา คือ ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ อันดับที่สาม คือ การดูแลเอาใจใส่สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอาคารให้สะอาด เป็นระเบียบ และสวยงาม ส่วนข้อที่คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ มีการจัดผังการให้บริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบอกจุดการขอรับบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

2558

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรกำหนดแผนการพัฒนาระบบขั้นตอนการให้บริการที่เป็นรูปธรรมชัดเจน มีแผนผัง (Flow chart) ลำดับขั้นตอนในการรับบริการ และการกำหนดผู้รับผิดชอบงานตามภาระงาน โดยสามารถแสดงลำดับขั้นตอนการขอรับบริการให้ผู้รับบริการทราบชัดเจน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรเสนอเป็นนโยบายในการจัดรูปแบบการบริการนอกเหนือเวลางานตามความสำคัญและความจำเป็นที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน และมีความสามัคคีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดทำป้ายข้อความบอกจุดรับบริการที่ชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย ที่สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น และควรมีห้องน้ำไว้สำหรับประชาชนผู้มาขอรับบริการได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น

4. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการจัดทำช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย ตอบโจทย์ต่อผู้มาขอรับบริการได้ตรงตามเป้าหมาย ช่องทางการให้บริการควรมีความทันสมัยให้ทันต่อเทคโนโลยีโลกในยุคปัจจุบัน มีแผนผังหรือข้อมูลที่อธิบายถึงการให้บริการด้วยช่องทางต่างๆ อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งผู้มาขอรับบริการควรที่จะได้รับความสะดวกรวดเร็วจากช่องทางการใช้บริการนั้นๆ และจะต้องสามารถเข้าถึงช่องทางการใช้บริการต่างๆ ได้โดยง่าย

4. การจัดการด้านต่างๆตามข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านน้ำประปา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดการขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอื่นๆตามข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม