บทที่ 5
สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.97 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.27 รองลงมา ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.17 และงานด้านการศึกษา

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.88 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.27 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.68 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.36 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.33

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.88 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.12 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.10 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.97

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน

4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.17 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.52 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.48 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.76 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.63

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานด้านโยธา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านรายได้หรือภาษี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

4.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

4.1.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานด้านการศึกษา มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น การสร้างและพัฒนาความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้โดยการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง / แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง และควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับการบริการประชาชน จัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย และจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด และจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง ในด้านผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง จะสามารถนำบริการที่ดีมี

คุณภาพสูงไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) นั้นก็คือ การให้ประชาชนบริการมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจทำได้โดย การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินแจง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ