

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2560(ต.ค.2559 - ก.ย.2560) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
3. ทราบถึงความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
4. ทราบถึงความพึงพอใจด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
5. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

6. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มี ประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2560 (ต.ค.2559 - ก.ย.2560) ใน 4 กลุ่มงานคือ งานให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย โครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา จำนวนประชากร 100 คน กลุ่มตัวอย่าง 80 คน โครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) จำนวนประชากร 88 คน กลุ่มตัวอย่าง 72 คน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา) จำนวนประชากร 200 คน กลุ่มตัวอย่าง 133 คน และด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) จำนวนประชากร 462 คน กลุ่มตัวอย่าง 214 คน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำเลา โดยใช้แบบประเมินเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำเลา ซึ่งผลการศึกษาสรุปรุได้ดังนี้

1. งานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.9
2. งานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.2
3. งานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึง สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา) มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.1
4. งานให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.8

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.3

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการคัดแยกขยะ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการโครงการคัดแยกขยะมูลฝอย มีกระบวนการขั้นตอนในการคัดแยกขยะเป็นไปตามหลัก ๓RS

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการโครงการคัดแยกขยะมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในโครงการคัดแยกขยะที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโครงการคัดแยกขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ได้ผ่านการอบรมเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การคัดแยกประเภทของขยะมีความถูกต้องและชัดเจน ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการโครงการคัดแยกขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำนวยความสะดวกในการคัดแยกประเภทขยะที่มีความถูกต้องและชัดเจน

5.2.2 งานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า งานด้านการให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม(ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารในการดำเนินโครงการกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ประกาศผ่านเสียงตามสาย แจ้งผ่านผู้นำหมู่บ้าน ฯลฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ในงานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการออกสำรวจพื้นที่ประกอบการขออนุญาต มีความรวดเร็ว ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ได้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการโดยการออกสำรวจพื้นที่ประกอบการขออนุญาต ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว

5.2.3 งานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานบริการมีความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา มีกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการ ที่มีความเป็นธรรม เรียงลำดับก่อนหลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ) และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการงานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ได้จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งเป็นอีกช่องทางของการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้ถือได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ สร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ามารับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่องานให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) เป็นอย่างดี

5.2.4 งานให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ได้ผ่านการอบรมพัฒนาความรู้ตลอดและสม่ำเสมอทำให้สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ สร้างความประทับใจแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจในงานให้บริการในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา สร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

5.2.5 งานการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา) ทั้งนี้ถือได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลาได้ดำเนินโครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการตำบลน้ำเลา ที่มีความพร้อมในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และมีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ รองลงมาคือ งานให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) และงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำชำ งานให้บริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ในภาพรวม ทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป