

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2559 (ต.ค.2558 - ก.ย.2559) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
- 2 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
- 3 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
- 4 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
- 5 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลแม่คำมี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
- 6 เพื่อประเมินความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ในภาพรวม
- 7 เพื่อทราบความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะจาก องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
- 2 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
- 3 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
- 4 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

5 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการโครงการโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลแม่คำมี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

6 ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

7 ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และความพึงพอใจจากประชาชนมากขึ้น

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2559 (ต.ค.2558 - ก.ย.2559) ใน 5 กลุ่มงานคือ การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม การให้บริการด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลแม่คำมี การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี โดยใช้คำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี ซึ่งผลการศึกษาสรุปรูปได้ดังนี้

1 การให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ความพึงพอใจร้อยละ 87.70
2 การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม	ความพึงพอใจร้อยละ 89.36
3 การให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจร้อยละ 84.08
4 การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจร้อยละ 86.14
5 การให้บริการโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลแม่คำมี	ความพึงพอใจร้อยละ 87.25

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.90

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค และมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือ ประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง รองลงมาคือ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ข้อมูลสารสนเทศด้านการประชาสัมพันธ์ง่ายต่อการใช้งาน และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

5.2.2 การให้บริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ และป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือ ประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย รองลงมาคือ มีการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

5.2.3 งานให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการพบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีบริการหลายช่องทาง

5.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาคือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน

และมีความทันสมัย มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการหลายช่องทาง

5.2.5 โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลแม่คำมี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการมีระบบเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ มีความรอบรู้และเต็มใจให้บริการ อย่างเสมอภาค มีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือประชาสัมพันธ์ข้อความชัดเจนเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการหลายช่องทาง

5.2.6 งานการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานบริการด้าน การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ทั้งนี้ถือว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี มีจุดเด่นในการ ให้บริการที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม ทุกพื้นที่บริการ มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง ทำให้ประชาชนที่ประสบปัญหา สามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีการติดต่อประสานงานกับแกนนำในการให้ความ ช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี ได้รับการฝึกอบรมสามารถให้ คำแนะนำที่ชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ทำงานด้วยความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ประชาชนในพื้นที่เกิด ความประทับใจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี ในภาพรวมทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้ขอรับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เช่น ควรมีการออกให้บริการเคลื่อนที่ในทุกๆ งานบริการ ควรให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ ควรจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงเพื่อความรวดเร็วในการสืบค้น จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี ต่อไป