

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.64 อายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.09 รองลงมาอายุน้อยกว่า 40 – 49 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 38 คน คิด

เป็นร้อยละ 10.05 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 42.06 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.16 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.44 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.18 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.63 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.18 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.28 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ **งานด้านการศึกษา** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอีกเป็น **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ

ละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ **งานด้านการศึกษา** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอีกเป็น **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการของ**องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร** อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยสรุปมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป 3 งาน และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 95 อยู่ 1 งาน คือ **งานด้านรายได้หรือภาษี** และเมื่อพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าคะแนนน้อยกว่าข้อคำถามอื่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริการใน**งานด้านรายได้หรือภาษี** จะพบว่า **องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร** ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ**ในประเด็น ดังต่อไปนี้**

- 1) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อ**งานด้านรายได้หรือภาษี**อย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- 2) การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
- 4) สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- 5) ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ**งานด้านรายได้หรือภาษี**
- 6) ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ**งานด้านรายได้หรือภาษี**
- 7) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการใน**งานด้านรายได้หรือภาษี**
 ดังนั้นผู้บริหาร**องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**ควรต้องประสานฝ่ายงานที่รับผิดชอบในเรื่องของ**งานด้านรายได้หรือภาษี**ของ**องค์การบริหารส่วนตำบล**ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ**งานด้านรายได้หรือภาษี**ใน 2 ประเด็นใหญ่ คือ

1) ด้านบุคลากรผู้รับผิดชอบงาน ควรมีการต้อนรับผู้มารับบริการจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างดีด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจในระดับที่สูงขึ้น โดยงานบริการประชาชนเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง และหน่วยงานยังใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงต้องเพิ่มบุคลิกภาพของผู้ทำหน้าที่ดังกล่าวให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานงานด้านรายได้หรือภาษีควรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น หรือในกรณีที่บางคนติดภารกิจอื่นไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ตามปกติ ก็ต้องหาบุคลากรคนอื่นมาทำหน้าที่แทนในระหว่างเวลาปฏิบัติราชการ

2) ด้านกายภาพของงานด้านรายได้หรือภาษี ทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้ต้องเพิ่มการใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานด้านรายได้หรือภาษีอย่างเหมาะสมและเพียงพอ และพยายามหาเครื่องมือที่มีความทันสมัยและเพียงพอที่ใช้ในงานให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยอาจประยุกต์จากเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน นำมาประยุกต์ใช้กับงานด้านรายได้หรือภาษีให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรเพิ่มจุดบริการของงานด้านรายได้หรือภาษีให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และควรเข้มงวดกับบุคลากรในเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครทุกงาน เช่น งานด้านสาธารณสุข เป็นต้น
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. หน่วยงานควรมีการให้ความรู้กับพนักงานในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประยุกต์เข้ากับการดำเนินภารกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. หน่วยงานควรวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดซื้อ จัดจ้าง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่มีความทันสมัยในการปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว