

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ได้ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยประมาณ 1 ครั้ง และส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100

หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจ ทุกด้านเท่ากัน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามากที่สุด คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามากที่สุด คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนน

ความพึงพอใจโดยรวม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเท่ากับ 96-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเท่ากับ 96-100 รองลงมาคือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเท่ากับ 96-100 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ได้ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยประมาณ 1 ครั้ง และส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเท่ากับ 96-100 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจทุกด้าน เท่ากัน ได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเท่ากับ 96-100 ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มีการวางแผนการดำเนินงานในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างเป็นระบบเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดเตรียมกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชน การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และการจัดช่องทางให้บริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เป็นต้น จึงส่งผลให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย นอกจากนี้จะเป็นการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความสำคัญ

ต่อระบบและกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการทั้งในด้านงบประมาณ แรงงาน และเวลา เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนต้องการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล สันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) (คู่มือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2548) ที่กล่าวถึง ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการ (Results based management) ที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด และยังสอดคล้องกับ คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ที่ได้ทำการศึกษาศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ต่อมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีความพื่อน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ

3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนน

เกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก และยิ่งสอดคล้องกับ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านงานให้บริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านงานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.72 อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านงานให้บริการประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.96 นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ รัชนิกร วรรณสถิตย์, วาสนา กวินธุ์ธยานนท์ และพุลทรัพย์ หวังดี (2560) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจ พบว่า การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

สันติสุข มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ยเท่ากับ 96-100 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขก็ควรต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ ทางผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรมีองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลางทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ดังที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

2. องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรทำการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระยะๆ ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน และทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทุกส่วนงานทราบถึงจุดเด่น หรือจุดที่ควรพัฒนาในส่วนงานของตน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งระบบในตัวชี้วัด 4 มุมมอง ซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านผู้รับบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเงิน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

3. องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรรักษาคุณภาพ มาตรฐานในการดำเนินงาน และพัฒนาการดำเนินงานในทุกส่วนงานให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ

4. องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรศึกษาและพัฒนารูปแบบขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานเพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินงานการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจต่อการบริการมากยิ่งขึ้น

5. องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการ ภาควิชาชีพ และภาคประชาชน โดยเฉพาะเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัดและสถาบันการศึกษา เพื่อฝึกทักษะอาชีพและการส่งเสริมความรู้ให้กับบุคลากร รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลลัพธ์และผลผลิตที่เป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ในงานอื่นๆ ให้ครบทุกงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลในอนาคต

4. ควรมีการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

5. ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อหารูปแบบในการพัฒนาการดำเนินงานที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

1. ควรทำการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่เอกสารให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านต่างๆ ทั่วถึง
2. ควรมีแนวทางในการกำจัดขยะในเขตตำบลสันติสุขร่วมกับชุมชนและสถานประกอบการ เอกชนอย่างชัดเจน
3. ควรมีการปรับปรุงพื้นที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มาขอรับบริการ
4. ควรมีการปรับปรุงบริเวณภายในอาคารให้มีพื้นที่กว้างขวาง เหมาะสมต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ