

บทที่ 5

สรุปข้อมูลและข้อเสนอแนะ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตาบลตาเนิน ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตาบลตาเนินดังกล่าวทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน ในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจำนวน 350 ฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 350 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แบ่งออกเป็น เพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และเพศหญิงจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 แบ่งออกเป็น ช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9, อายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1, ช่วงอายุระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7, ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1, และช่วงอายุสูงกว่า 60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1

แบ่งออกเป็น ช่วงระดับประถมศึกษาจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 , ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 , ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7, ระดับปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น อาชีพแม่บ้านจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9, อาชีพเกษตรกร จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0, อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 , อาชีพรับราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 , อาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ,อาชีพนักเรียน นักศึกษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอาชีพอื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 3 ลักษณะงานบริการ ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งให้ระบุกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการหลักที่ต้องการสำรวจให้สอดคล้องกับลักษณะงานใน 3 กลุ่ม (เรียงตามลำดับความสำคัญ) นั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตาบลตาเนิน ได้กำหนดลักษณะงานบริการและกลุ่มเป้าหมายดังนี้

- งานบริการลำดับที่ 1 : สำหรับงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านค้า เจ้าของที่ดิน เจ้าของโรงเรียน เจ้าของป่าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่อาศัยในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลตาบลตาเนิน สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ได้ดังนี้

➤ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ7(มากที่สุด) ในเรื่องกรียา มารยาท เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีความถี่ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความถี่ จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความถี่ จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 การติดตามงานและให้บริการจนครบกระบวนการของเจ้าหน้าที่ มีความถี่ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเท่ากับ 6.83 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.24 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

➤ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความถี่ จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน มีความถี่ จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน มีความถี่ จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มในการบริการ มีความถี่ จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 6.81 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.44 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

➤ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย เอื้อต่อการให้บริการ มีความถี่ จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 82.9 สถานที่ให้บริการมีที่รับรองผู้มาใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ มีความถี่ จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 และความชัดเจนของป้ายบอกรายละเอียดแสดงจุดบริการต่างๆ มีความถี่ จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 6.83 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.24 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

➤ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่องอปท. มีช่องทางการให้บริการสะดวกเพียงใด มีความถี่ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 อปท.ประชาสัมพันธ์ เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากนักน้อยเพียงใด มีความถี่ จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 อปท.มีช่องทางการให้บริการมากนักน้อยเพียงใด มีความถี่ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 และอปท.ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด มีความถี่ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเท่ากับ 6.67 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86.87 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

➤ เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 4 ด้านนั้นค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 6.79 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.65 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

● งานบริการลำดับที่ 2 : งานบริการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลตาบตาเนิน สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ได้ดังนี้

➤ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่อง กริยา มารยาท เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ มีความถี่ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 ความเต็มใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความถี่ จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ มีความถี่ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 การติดตามงาน และให้บริการจนครบกระบวนการ ของเจ้าหน้าที่ที่มีความถี่ จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเท่ากับ 6.75 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบ แบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.06และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

➤ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความถี่ จำนวน 281 คน คิดเป็น ร้อยละ 80.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน มีความถี่ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9 มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน มีความถี่ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 81.4 และงานที่มาขอรับบริการ บรรลุเป้าหมายมีความถี่ จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ยระดับความพึง พพอใจ มีค่าเท่ากับ 6.77 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึง พพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.85 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

➤ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย เอื้อต่อการให้บริการ มีความถี่ จำนวน 133 คน เป็นร้อยละ 38.0 สถานที่ให้บริการที่มีรับรองผู้มาใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอมีความถี่จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 สถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/ สัญลักษณ์/ ป้ายบอกรายละเอียด ชัดเจน มีความถี่ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ความสะอาด ความเป็นระเบียบภายในท้องถิ่น มีความถี่ จำนวน 244 คน คิดเป็น ร้อยละ 69.7 พัฒนาท้องถิ่นให้สวยงาม มีความถี่ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 6.50 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.50 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 6 คะแนน

➤ ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่อง อปท. มีช่องทางการให้บริการสะดวกเพียงใด มีความถี่ จำนวน 271 คน เป็นร้อยละ 77.4 อปท. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากนักน้อยเพียงใดมีความถี่จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 อปท. มีช่องทางการให้บริการมากนักน้อยเพียงใดมีความถี่ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และ อปท. ออกบริการ ประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด มีความถี่ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 6.71 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมาก ที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 88.47 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

➤ เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 4 ด้านนั้นมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 6.68 แสดงให้ เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 87.27 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

● งานบริการลำดับที่ 3 : งานบริการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลตาบตาเนิน สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ได้ดังนี้

➤ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่อง ความสุภาพ กริยา มารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความถี่ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความถี่ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาก็ มีความถี่ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีความถี่ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในการไม่ชอบ ฯลฯ มีความถี่ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเท่ากับ 6.58 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.29 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

➤ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีความถี่ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน มีความถี่ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 มีความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีความถี่ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความถี่ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความถี่ จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความถี่ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 และ มีการบริการแนะนำเส้นทางคมนาคมอย่างชัดเจนถูกต้อง มีความถี่ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 6.55 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 82.10 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

➤ ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย เอื้อต่อการให้บริการ มีความถี่ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 สถานที่ให้บริการมีที่รับรองผู้มาใช้บริการ/ประสานงานอย่างเพียงพอ มีความถี่ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 ความชัดเจนของป้ายบอกรายละเอียดแสดงจุดบริการต่างๆ มีความถี่ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีความถี่ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 6.39 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 79.95 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน

➤ ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 7 (มากที่สุด) ในเรื่อง อปท. มีช่องทางการให้บริการสะดวกเพียงใด มีความถี่ จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 อปท.ประชาสัมพันธ์ เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากนักน้อยเพียงใด มีความถี่ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 อปท. มีช่องทางการให้บริการมากนักน้อยเพียงใด มีความถี่ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ อปท.ออกบริการ ประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด มีความถี่ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

สำหรับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเท่ากับ 6.37 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 79.84 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 6 คะแนน

➤ เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 4 ด้านนั้นมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 6.59 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.69 และมีระดับคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลตาเนิน มีจุดเด่นในภาพรวม ได้แก่ งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ งานบริการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และงานบริการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

แม้ว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 งานบริการ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.08 แต่ในแง่ของการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลตาเนิน จำเป็นต้องมีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานทั้งงานงานบริการที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดีมาก และงานบริการที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเกณฑ์ดีมาก โดยเทียบกับผลการปฏิบัติ ในปีที่ผ่านมาและเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ มีผลการปฏิบัติงานดีในงานบริการที่คล้ายคลึงกันด้วยดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอจุดที่ควรพัฒนาในงานบริการต่างๆ ที่ถูกเสนอให้ประเมินความพึงพอใจ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลตาเนิน ในหัวข้อถัดไป

5.2.1 งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

- มีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีต่างๆ จนสามารถเก็บภาษีโรงเรียน และที่ดิน ภาษีป้าย ได้อย่างถูกต้อง
- มีการพัฒนาระบบตรวจสอบโดยให้หน่วยงานวางหลักเกณฑ์และมาตรฐานการปฏิบัติงานให้โปร่งใส

5.2.2 งานบริการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบไฟฟ้าตามถนนหนทางสาธารณะอย่างต่อเนื่อง
- จัดให้มีแสงสว่างให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านและตามถนนในเขตรับผิดชอบ
- ควรมีการจัดให้มีแสงสว่างในจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดภัยอันตราย

5.2.3 งานบริการด้านก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

- มีการพัฒนาเส้นทางการคมนาคมระหว่างหมู่บ้านให้เป็นถนนที่แข็งแรงเพื่อความสะดวกในการขนส่งและการจราจรในหมู่บ้าน
- จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบไฟฟ้าให้ทั่วถึงทุกๆ ครัวเรือน