

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ได้ข้อสรุปการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมีอาชีพหลักคือ เกษตรกร มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 4,600 – 6,000 บาท

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพนิมิต 10 ด้าน โดยรวม และรายด้าน ทุกด้านอยู่ระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการแสดงออกต่อประชาชน ด้านการสนองตอบประชาชน ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน ด้านการร้องเรียนจากประชาชนและด้านการให้คำอธิบาย

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพนิมิต ด้านการตรงต่อเวลา โดยรวมและรายข้อ ทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาทำงานก่อนเวลา 08.30 น. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเลิกงานหลังเวลา 16.30 น. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ปล่อยให้ประชาชนรอรับบริการนาน และทำงานเสร็จตามเวลา

4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพนิมิต ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ โดยรวม และรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียง

ตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้อนรับดูแลเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่จัดดำเนินการให้บริการอย่างจริงจัง เจ้าหน้าที่สนใจให้ความสำคัญกับประชาชน เจ้าหน้าที่รับรู้ความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่มีการบริการอย่างเสมอภาค

5. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวม และรายข้อ ทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดสภาพที่เหมาะสม สะอาด มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและทันสมัยในการให้บริการ และได้รับความสะดวกเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ

6. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านการสนองตอบแก่ประชาชน โดยรวมและรายข้อ ทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สอบถามความต้องการของประชาชนที่มาติดต่องานทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ตอบสนองและบริการตามที่นัดหมายกับประชาชนอย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่บริการตรงตามความต้องการของประชาชน

7. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านการให้คำอธิบาย โดยรวมและรายข้อ ทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการแก้ไขปัญหาของประชาชน มีความรู้งานในหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีการตอบข้อซักถามของประชาชน และเจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ

8. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านการแสดงออกต่อประชาชน โดยรวมและรายข้อ ทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเป็นกันเอง มีอัธยาศัย มารยาทและการวางตัวมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยวาจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติยกย่องประชาชนในฐานะที่เป็นบุคคลหนึ่ง เช่น เรียกชื่อตามวัยวุฒิ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นคลุกจอกในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชน

9. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านการร้องเรียนจากประชาชน โดยรวมและรายข้อ ทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้เมื่อร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง บริการขออนุญาตก่อสร้างบ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขปัญหาให้ได้เมื่อร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่องการเก็บขยะมูลฝอย องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้เมื่อร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่องงานทะเบียนราษฎร องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขปัญหาให้ได้เมื่อร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่องน้ำประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขปัญหาก็ได้ เมื่อร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องการจัดเก็บภาษี

10. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี โดยรวมและรายข้อ ทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลมีผลการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายและองค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ท่านอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน

11. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านการรักษาชื่อเสียง โดยรวมและรายข้อ ทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทำงานด้วยความโปร่งใส เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว

12. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทร โดยรวมและรายข้อ ทุกข้ออยู่ระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับคือ ต้องการกลับมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อมีโอกาส มีความประทับใจในบริการด้านทะเบียนราษฎร มีความประทับใจในบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างบ้านของเจ้าหน้าที่ และมีความประทับใจในบริการด้านการจัดเก็บภาษี

## อภิปรายผล

1. ในด้านการตรงต่อเวลา ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีการจัดระบบการทำงานที่ดี เช่น ให้เจ้าหน้าที่ลงเวลาปฏิบัติงานทั้งเช้าและเย็น มีการตรวจสอบว่าผู้ที่ลงทะเบียนมาปฏิบัติงานจริงหรือไม่

2. ในด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากมีการประชุมเจ้าหน้าที่ทุกๆ ส่วน ทุกเดือน ซึ่งผู้บริหารจะคอยบอกกล่าวเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีประชุมว่า ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ให้ต้อนรับดูแลประชาชนเป็นอย่างดี เพราะการบริหารราชการสมัยนี้ ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่พึงจะกระทำ โดยมีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบราชการเพื่อที่จะได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

3. ในด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการและมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีการใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการให้บริการ มีการเปิดให้ใช้อินเทอร์เน็ต สำหรับประชาชนทั่วไปโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

4. ในด้านการสนองตอบประชาชน ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จะลงพื้นที่ทั้ง 7 ชุมชนเป็นประจำเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นว่าประชาชนมีปัญหาและความต้องการอะไรบ้างที่จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขปัญหาให้ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลทราบปัญหาว่าประชาชนมีปัญหาอะไรบ้างเกี่ยวกับเรื่องบริการใด องค์การบริหารส่วนตำบลก็จะแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ตรงตามเป้าหมาย ตรงตามความต้องการ และมีกล่องแสดงความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในทั้ง 7 ชุมชน เพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต เพื่อที่จะได้นำความคิดเห็นเหล่านี้มาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

5. ในด้านการให้คำอธิบาย ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้งานในหน้าที่เป็นอย่างดี มีความถนัดเฉพาะด้านของแต่ละหน้าที่จึงสามารถอธิบายให้ประชาชนให้เข้าใจได้อย่างถูกต้อง

6. ในด้านการแสดงออกต่อประชาชน ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ได้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมารยาทที่ดีงาม แสดงออกต่อประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นมาช่วยในการฝึกอบรม

7. ในด้านการร้องเรียนจากประชาชน ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะลงพื้นที่ไปแก้ไขปัญหานั้นทันที เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และลงพื้นที่ทุกครั้งเมื่อมีการร้องเรียน

8. ในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล มีการประชาสัมพันธ์ งานด้านบริการต่างๆ ออกหอกระจายข่าวอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง และมีการออกหนังสือไปถึงผู้นำต่างๆ ในชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประธานชุมชนให้ช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้งานบริการมีคุณภาพและมาตรฐาน

9. ในด้านการรักษาชื่อเสียง ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ทำงานด้วยความโปร่งใส โดย

ยึดพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน และมีการจัดให้มีหน่วยตรวจสอบภายในขึ้นมาในองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

10. ในด้านการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตได้นำโครงการ บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม เข้ามาใช้ในการบริหารงานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บรายได้และงานขออนุญาตก่อสร้างบ้าน เปิดทำการทุกวันจันทร์ – เสาร์ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. ตลอดทั้งวัน ไม่มีพักเที่ยง และการแจ้งเกิด ตาย ย้ายที่อยู่ เปลี่ยนแปลงทะเบียนบ้าน ออกเลขบ้านใหม่เสร็จภายใน 1 วัน ส่วนนี้จึงทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจและต้องการที่จะกลับมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอีก

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1.1 ผลการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เห็นควรที่ผู้บริหาร ตลอดจนบุคลากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้นำพิจารณาเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ดังต่อไปนี้

- 1) ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชนอย่างเสมอภาค
- 2) ควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น
- 3) ควรปรับปรุงให้มีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในการจัดเก็บภาษี

1.2 ควรนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนได้รับทราบเพื่อจะได้ร่วมมือกันหาแนวทางในการปรับปรุง เรื่องบริการให้ดีขึ้น ทำให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปศึกษาต่อ

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กรที่สามารถให้บริการประชาชนจนประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2.3 ควรวิเคราะห์/วิจัยเพื่อหารูปแบบ (Model) ในการทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 ควรมีการวิเคราะห์/วิจัย สํารวจ ปัญหาความต้องการของประชาชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น