



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ครอบคลุม 4 งานบริการ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. **งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. **งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. **งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.30 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10



5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความ ต้องการของผู้รับบริการ

2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบรมเคลื่อนที่

3. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดตั้งคณะกรรมการด้านการศึกษาในระดับชุมชน มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ความสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน



4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

1. ควรเสริมในเรื่องของกระบวนการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีจุดประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการ และมีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ควรรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นในส่วนของความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ
3. ควรสำรวจเรื่องระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด
4. ควรให้ประชาชน/องค์กรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน
5. ควรมีการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อยู่ความรับผิดชอบ และมีการประเมินเพื่อติดตามผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปี



4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น