

บทที่ 5

สรุปข้อมูลและข้อเสนอแนะ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลตาเนิน ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลตาเนินดังกล่าวทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน ในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเนิน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจำนวน 350 ฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 350 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 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/เทียบเท่าจำนวน 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/ค้าขายจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 , อาชีพรับราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 , อาชีพรัฐวิสาหกิจจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 , อาชีพนักเรียน นักศึกษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอาชีพอื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 3 ลักษณะงานบริการ ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งให้ระบุกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการหลักที่ต้องการสำรวจให้สอดคล้องกับลักษณะงานใน 3 กลุ่ม (เรียงตามลำดับความสำคัญ) นั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลตาเนิน ได้กำหนดลักษณะงานบริการและกลุ่มเป้าหมายดังนี้

- **งานบริการลำดับที่ 1 :** สำหรับงานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านค้า เจ้าของที่ดิน เจ้าของโรงเรียน เจ้าของป้ายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่อาศัยในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลตาเนิน 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