



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ครอบคลุม 4 งาน 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

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

3. **งานด้านรายได้หรือภาษี** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10



5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก

2. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ และมีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ



4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ และด้านคุณภาพ ช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก และความสมบูรณ์ของ ข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน

5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

1. ควรเสริมในเรื่องของกระบวนการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีจุดประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการ และมีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ควรรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นในส่วนของการประชาสัมพันธ์และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ
3. ควรสำรวจเรื่องระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด
4. ควรให้ประชาชน/องค์กรต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน
5. ควรมีการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมในการให้บริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อยู่ความรับผิดชอบ และมีการประเมินเพื่อติดตามผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ



3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการ สาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติงานประจำปี

4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหาร และการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการ ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วม ของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้ เทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการ เพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ใน ระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัด สุพรรณบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ของจังหวัด และโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น