

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการศึกษาและสรุปผลการประเมินข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำผลการศึกษามาเสนอ ดังนี้

1. ด้านจัดเก็บภาษี
2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)
4. ด้านสาธารณสุข

1. ด้านจัดเก็บภาษี

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่อาศัยอยู่มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน2561 ส่วนใหญ่ใช้บริการ 4-6 ครั้ง, มากกว่า 12 ครั้ง, 7-9 ครั้ง และ 10-12 ครั้ง ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

1.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ขั้นตอนการ

ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์, คำอธิบายของเจ้าหน้าที่ คำบอกเล่าของเพื่อนบ้าน, สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์และสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ตามลำดับ

1.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ตามลำดับ

1.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมตามลำดับ

2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่อาศัยอยู่มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน2561 ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

2.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ตามลำดับ

2.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ค่าชี้แจง อธิบายของเจ้าหน้าที่ และคำบอกเล่าของเพื่อนบ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว , สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์, สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว และ สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ตามลำดับ

2.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้, ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ, ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ และให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

2.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้, ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

3. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน2561 พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ 4-6 ครั้ง ส่วนใหญ่มีรายได้10,001-20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

3.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ, ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ตามลำดับ

3.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า คำบอกเล่า การชี้แจงของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์, สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ และสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ตามลำดับ

3.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ, ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ตามลำดับ

3.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ, สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ตามลำดับ

4. ด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 20 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่อาศัยอยู่มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน 2561 ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-3 ครั้ง และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท ต่อเดือน

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

4.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการรองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การอธิบายชี้แจงของเจ้าหน้าที่, สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว, สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ และสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ตามลำดับ

4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ตามลำดับ

4.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ, สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไปโดยภาพรวมในแต่ละด้านดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

จากผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ใน 4 ด้าน คือ 1.ด้านจัดเก็บภาษี 2.ด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3.ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ) และ 4.ด้านสาธารณสุข พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.52$) และคิดเป็นร้อยละ 90.36 โดยจากผลการประเมินพบว่า ทั้ง 4 งานบริการมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน คณะผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้ง 4 ด้านดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.1.1 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในงานด้านจัดเก็บภาษี

1.1.2 ควรลดขั้นตอนการให้บริการในงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

เพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น

1.1.3 ควรปรับเวลาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการในงานด้าน

การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนาโดยการสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ในการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1.3.1 ควรให้เจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม

1.4.2 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ให้เพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตาม แนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการ ให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนวทางการ พัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ด้านจัดเก็บภาษี ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด 4 ด้าน ดังนั้น ผู้บริหารต้องมีนโยบายหรือวิสัยทัศน์ที่เน้นและสนับสนุนด้านจัดเก็บภาษี ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้ เกิดทักษะ ความสามารถ และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. การบริหารจัดการท้องถิ่นจะมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้น จำเป็นต้องมีบทบาทในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน เช่น การศึกษา การเตรียมความพร้อมให้ประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อให้รองรับ ต่อการปกครองตนเอง และต้องปรับระบบการบริหารจัดการให้มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง สามารถตอบ ประเด็นของสังคมได้ และให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ดังนั้นจะเห็นได้ว่าท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญกับ Thailand 4.0 เป็นอย่างมาก ท้องถิ่นในฐานะเป็นส่วนบริหารที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดจึงมีบทบาท สำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงตัวเอง ผู้นำท้องถิ่นจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง เทคโนโลยีเพื่อสร้างการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงระดับท้องถิ่น รวมถึงต้องมีการบริหารจัดการที่มองถึง อนาคตมากขึ้น เพื่อพัฒนาให้ท้องถิ่นไปสู่การเป็น “ท้องถิ่น 4.0”