

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตาม ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละความพอใจของ ผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสม ภายใต้บริบทและพันธกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังนี้

#### สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยผู้ประเมิน ได้ดำเนินการศึกษาและสรุปผลการประเมินข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำผล การศึกษามาเสนอดังนี้

1. ด้านจัดเก็บรายได้
2. ด้านสวัสดิการสังคม
3. ด้านกิจการประปา
4. ด้านการศึกษา

#### 1. ด้านจัดเก็บรายได้

ผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบร่วมกับแบบประเมินมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพหลักคือประกอบอาชีพเกษตรกร ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ใน เขตพื้นที่ 11 – 15 ปี มีการใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน 2561 4-6 ครั้ง ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกผลการประเมิน พบดังนี้

1.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว, ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน, ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความชัดเจนในการอธิบาย ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการให้บริการตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า คำอธิบายของเจ้าหน้าที่ คำบอกเล่าของเพื่อนบ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาสืบป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์, สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว, สื่ออินเตอร์เน็ตและเว็บไซต์ และ สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ตามลำดับ

1.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ซึ่งจะแสดงถึงความสามารถที่ดี ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ท้าประโภชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ, ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ, ความสุภาพ กิริยามารยาทดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ตามลำดับ

1.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกด้านจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความพอใจต่อคุณภาพและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสวยงามต่อการติดต่อใช้บริการ, สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

## 2. ด้านสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร เป็นหลัก ส่วนใหญ่อาศัยอยู่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560- กันยายน 2561 จำนวน 1-3 ครั้ง และ ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

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

**2.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม** พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ, ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว, ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ซึ่งจะแสดงในตารางด้านล่าง

**2.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม** พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า คำชี้แจง อธิบายของเจ้าหน้าที่ และคำอကเล่าของเพื่อนบ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ด ประชาสัมพันธ์, สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายเสียง, สื่ออินเตอร์เน็ตและเว็บไซต์ และสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ตามลำดับ

**2.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสวัสดิการสังคม** พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ห้ามประโคนช์ในทางมิชอบฯลฯ ตามลำดับ

2.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการสังคม พบร้า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบร้า ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความพอใจต่อคุณภาพและเอกสารให้ความรู้, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ, ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความสะอาด เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงพยาบาล โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

### 3. ด้านกิจการประจำ

ผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบร้า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มี 20 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร เป็นหลัก อาศัยอยู่ในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มา กกว่า 25 ปี ใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560- กันยายน 2561 จำนวน 1-3 ครั้ง ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความสะอาด ผลการประเมิน พบรดังนี้

3.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านกิจการประจำ พบร้า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านกิจการประจำ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบร้า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

3.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านกิจการประปา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการด้านกิจการประปา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ คำบอกเล่า การชี้แจงของเจ้าหน้าที่, สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว, สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว และสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ตามลำดับ

3.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านกิจการประปา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านกิจการประปา อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ , ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ตามลำดับ

3.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกิจการประปา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกิจการประปา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะอาดต่อการติดต่อใช้บริการ, ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อคุ้มค่าและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

#### 4. ด้านการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร เป็นหลัก อาศัยอยู่ในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 21 – 25 ปี ใช้บริการต่างๆหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2560-กันยายน 2561 จำนวน 4-6 ครั้ง ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขัยบุรี อำเภอขัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านซ่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบดังนี้

**4.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน , ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ , ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) , ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และความรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ

**4.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อซ่องทางการให้บริการด้านการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อซ่องทางการให้บริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การอธิบายชี้แจงของเจ้าหน้าที่, สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว และ สื่ออินเตอร์เน็ตและเว็บไซต์ ตามลำดับ

**4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และ ความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ ๆ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้, ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ตามลำดับ

**4.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และ ความพอดีต่อคุณมือและเอกสารให้ความรู้,

ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสุภาพต่อการติดต่อใช้บริการ ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไปโดยภาพรวมในแต่ละด้าน ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ใน 4 ด้าน คือ 1.ด้าน จัดเก็บรายได้ 2.ด้านสวัสดิการสังคม 3.ด้านกิจกรรมประชา และ 4.ด้านการศึกษา พบร่วมกันโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.20$ ) และคิดเป็นร้อยละ 84.05 โดยจากการประเมินพบว่า ทั้ง 4 งานบริการมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ขณะผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนาโดยการ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในงานด้านจัดเก็บรายได้

#### 1.2 ด้านซ่องทางการให้บริการ

1.2.1 ควรปรับปรุงพัฒนาโดยการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ในการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

1.2.2 ควรปรับปรุง สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว และสื่อ อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ด้านจัดเก็บรายได้ และด้านการศึกษา

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงพัฒนา โดยควรให้เจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

#### 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งค้อยรับบริการ ให้เพียงพอ โดยรวม

1.4.2 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอตอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบร่วมกับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มโดยยังคงองค์กรบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนวทางการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ด้านจัดเก็บรายได้ ได้รับความพึงพอใจสูงจากทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้ ผู้บริหารต้องมีนโยบายหรือวิสัยทัศน์ที่เน้นและสนับสนุนความชัดเจนในการอธิบาย ข้อเจรจาและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้ความรู้ความเข้าใจ และ ขั้นตอนในการเสียภาษีต่างๆ

2. การบริหารจัดการท้องถิ่นจะมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้น จำเป็นต้องมีบทบาทในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน เช่น การบริหารท้องถิ่นที่จะต้องกำหนดเป้าหมายการบริหารชุมชนและเมืองให้ชัดเจน เช่น การเน้นสุขภาพและสวัสดิการ การเน้นความสุข หลักการบริหารเมืองที่ใช้หลักการพัฒนาเมืองและ ท้องถิ่นให้มีความเท่าเทียม และการใช้หลักสนับสนุนเกื้อกูล หลักการบริหารที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน