บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 34 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	**4.65**	**0.48**	**93.00**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.52	89.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.46	94.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.46	94.60	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	**4.74**	**0.41**	**94.80**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	**4.73**	**0.43**	**94.60**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.51	91.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.42	95.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	**4.48**	**0.63**	**89.60**	**มาก**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.61	89.20	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	0.65	89.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.67	90.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.60	89.80	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	**4.71**	**0.46**	**94.20**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.48	93.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.46	95.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.43	95.60	มากที่สุด

ตารางที่ 34 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านข้อมูลข่าวสาร	**4.68**	**0.48**	**93.60**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.55	92.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.50	93.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.47	94.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.67**	**0.48**	**93.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 34 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบือมัง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 งานด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 89.60

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 รองลงมาเป็นงานด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 (ตารางที่ 34) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบือมัง มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น ควรมีการแจ้งขั้นตอนของการใช้บริการในงานต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อจะทำให้ผู้รับบริการจะได้จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ไว้ก่อนล่วงหน้า จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น โดยเฉพาะการกำหนดขั้นตอนการให้บริการจะต้องลดขั้นตอนการให้บริการให้มากที่สุด รวมทั้งควรลดเอกสารคำร้องต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และรวดเร็วในการรับบริการมากขึ้น ตลอดจนในงานบางงานอาจจะมีขั้นตอนในการแจ้งเตือนผู้รับบริการก่อนล่วงหน้า เช่น งานการรับชำระภาษีประเภทต่างๆ