

ส่วนที่ ๔
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

วัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในงานการจัดเก็บภาษี โดยศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานการจัดเก็บภาษี จำนวน ๒๕๕ คน ดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนมกราคม - เมษายน พ.ศ.๒๕๕๙

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

ผลการศึกษาในภาพรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๓ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี แยกเป็นรายด้าน

- ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖
- ๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖
- ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖

ข้อเสนอแนะ

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ที่สามารถดำเนินการตามภารกิจและตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงควรนำผลการประเมินดังกล่าวไปประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายทราบ

๒. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ควรนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนา โดยใช้ผลการประเมินเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนางานหรือโครงการที่ประสบผลสำเร็จ ยกย่องระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในงานบริการ รวมทั้งควรวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอย่างสอดคล้องกับบริบทด้านทรัพยากร งบประมาณและบุคลากรเพื่อสร้างกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีกระบวนการติดตาม ประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการที่นำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา และแรงงาน

๓. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ควรริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อจะได้ดำเนินการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน