



มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

โดย

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว ในครั้งนี้ ที่มาใช้บริการประกอบด้วย (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 42 คน (2) งานด้านการศึกษา จำนวน 134 คน (3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 201 คน (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 162 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 539 คน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.51) ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 - 49 ปี (ร้อยละ 33.77) น้อยที่สุดอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 17.63) ทางด้านวุฒิ การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 42.30) น้อยที่สุดคือวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 1.12) ทางด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 39.52) น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ (ร้อยละ 4.45) โดยมีการติดต่อขอใช้บริการ ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ที่ อบต. (ร้อยละ 70.13) การติดต่อที่ขอใช้บริการน้อยที่สุดคือการขอใช้บริการทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 6.49)

2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ภาพรวมของทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว รวมทั้งสิ้น 539 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 91.40) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 93.60) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ 92.80) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 89.00) และเมื่อพิจารณาลงไปในรายละเอียดของการให้บริการของแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ การจัดลำดับก่อนหลังให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การบริการเป็นไปตามขั้นตอน ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย สำหรับในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด เดินทางได้สะดวก สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

4.1 สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ในประเด็นที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ที่ได้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง พุดจาสุภาพเรียบร้อย

4.1.2 มีการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

4.1.3 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

4.1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการถึงบ้านพัก สะดวกต่อการรับบริการ

4.1.5 มีการจัดโครงการสนับสนุนส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน การบริการตรวจสอบสุขภาพเบื้องต้น แก่คนชรา ช่วยเหลือผู้ป่วยและผู้พิการ

4.2 สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ในประเด็นที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

4.2.1 ควรมีการจัดทำประชาสัมพันธ์ข่าวสารและการจัดกิจกรรมต่างๆ ของ อบต.ให้มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนทราบถึงกิจกรรมต่างๆ และจะได้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น

4.2.2 การบริหารจัดการน้ำประปา ในบางหมู่บ้าน น้ำไม่ไหล หรือไหลน้อย และน้ำมีลักษณะขุ่น บางครั้งมีสีแดง

4.2.3 ควรมีการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ บางจุดอาจจะต้องจัดทุกวัน

4.2.4 ควรเพิ่มมาตรการป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชน เพิ่มมากขึ้น เช่นการแจกสิ่งของเพื่อป้องกันโรคโควิด 19 รวมถึงณรงค์ให้ประชาชนร่วมกันป้องกันโรคโควิด 19

4.2.5 ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพ เพื่อเสริมรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ และผู้ว่างงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชในครั้งนี้ ทั้งในส่วนของประเด็นที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน ตลอดจนความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากแบบประเมิน ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. ในภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวในครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่

ในระดับมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานควรรักษามาตรฐานของการให้บริการไว้ พร้อมกับการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ฉะนั้นจึงควรเพิ่มความเอาใจใส่และดูแลกลุ่มดังกล่าวนี้เพิ่มมากขึ้น

3. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวในด้านขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การบริการเป็นไปตามขั้นตอน ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงควรหาแนวทางพัฒนาการบริการในเรื่องดังกล่าวให้ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มี วุฒิการศึกษาและการติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวแตกต่างกัน ดังนั้นในการให้บริการต่าง ๆ จะต้องหาวิธีการให้บริการให้ทุกฝ่ายทุกคนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

5. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวให้บริการได้ดีอยู่แล้วโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการและเป็นกันเอง การให้บริการรวดเร็วถูกต้อง การให้บริการด้านสุขภาพถึงที่พัก ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้ และพัฒนาเพิ่มเติมให้มีความพึงพอใจสูงสุดตลอดไป

6. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ควรมีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วนในประเด็น ดังนี้ การพัฒนาปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ในด้านการแจกจ่ายน้ำประปาและคุณภาพของน้ำ การสนับสนุนการพัฒนาอาชีพให้ประชาชน อีกทั้งต้องมีการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบถึงกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งในการบริหารจัดการต่างๆ ต้องยึดหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวควรหาแนวทาง ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น