



รายงานผลการวิจัย

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

มนทิรา สังข์ทอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.70	0.575	94.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.575	93.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.631	94.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.560	94.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.550	94.00	มากที่สุด
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.68	0.577	93.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.599	93.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.615	93.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.567	93.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.557	94.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.72	0.558	94.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.549	94.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.559	94.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.557	94.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.567	94.00	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.74	0.564	94.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.628	95.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.657	94.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.564	95.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.585	94.40	มากที่สุด

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.75	0.548	94.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.531	95.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.563	94.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.554	94.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.543	94.60	มากที่สุด
รวม	4.72	0.564	94.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 5.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่าง ๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจสูงสุดที่ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 งานด้านการศึกษา ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 และ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 4.11) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาเป็นงานด้านงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 5.1) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ (ตารางที่ 4.10) จากที่นักวิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการ พบว่า มีค่าขึ้นชนในขั้นตอนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ที่มีการปรับกระบวนการทำงานที่รับกับสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.40 (ตารางที่ 4.11) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาเป็นงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.71 หรือร้อยละ 94.20 (ตารางที่ 5.1) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วน ตำบลเขาขาว จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74 หรือ ร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 4.11) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือ ภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 รองลงมาเป็น งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.20 (ตารางที่ 5.1) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึง พอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.40 (ตารางที่ 4.11) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา และ งาน ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.40 (ตารางที่ 4.24 และ 4.28) รองลงมาเป็นงาน ด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ความเพียงพอของ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ในการให้บริการส่งผลให้ผู้มารับ บริการเกิดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมี ความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ Balanced Scorecard เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์
2. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ
4. ควรเพิ่มความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
5. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น
6. ควรเพิ่มแผนรองรับสถานการณ์ หรือแผนบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติม โดยพิจารณาจากกรณีศึกษา เช่น การเกิดโรคระบาด โควิด 19