



รายงานผลการวิจัย

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

มนทิรา สังข์ทอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.56	92.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.60	92.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.55	94.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.54	94.00	มากที่สุด
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.71	0.68	94.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.89	94.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.59	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.61	94.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.62	94.00	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.76	0.55	95.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.55	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.55	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.57	96.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.53	94.40	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	0.58	95.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.60	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.61	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.56	94.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.54	94.40	มากที่สุด

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.70	0.48	94.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.48	92.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.54	94.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.45	94.00	มากที่สุด
รวม	4.72	0.57	94.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 5.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่าง ๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 โดยงานด้านการศึกษา และ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66 หรือร้อยละ 93. สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 4.11) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 4.21 และ 4.29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.00 (ตารางที่ 4.11) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา และ งานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 4.22 และ 4.26) รองลงมาเป็นงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 4.17) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความชัดเจน และมีการจัดโครงการ ออกบริการนอกสถานที่ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74 หรือ ร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 4.11) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 4.23) รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 4.27) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.40 (ตารางที่ 4.11) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา และ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.40 (ตารางที่ 4.24 และ 4.28) รองลงมาเป็นงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการเดินทางมารับบริการ ในตัวอาคารมีความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการ และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ
สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ
ที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมี ความคาดหวังในการ
ให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน
บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือ
ทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ
อย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework)
และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์
2. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง
โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการ
ของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการ
ของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ
4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐาน
ของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
5. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมา
ประยุกต์ใช้กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น