

องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา
อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ 2562

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ โดยทำการสำรวจจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 ตัวอย่าง สรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.80 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.70 จบการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 40.50 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 45.90

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมา งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 40.30 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 17.20 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 16.90 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 16.20 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 14.60 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.10 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 13.60 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และ งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การเสริมสร้างความรู้การบริหารจัดการขยะ)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การเสริมสร้างความรู้การบริหารจัดการขยะ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (การบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (การบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (งานบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็น ร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (งานบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ให้บริการในปีงบประมาณ 2562 จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่องานต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา (การบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานบริการด้านอื่น ๆ (งานบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การเสริมสร้างความรู้การบริหารจัดการขยะ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการรับบริการทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 95.90 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่

- 1) เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นมิตร ทำงานเป็นขั้นตอน และไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
- 3) มีการสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา ให้กับคนชุมชน
- 4) ประทับใจการที่ อบต. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน
- 5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดูแลเด็กเป็นอย่างดีและทั่วถึง มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

- 1) ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน (ถนนเส้น บ้านนา-หน้าเขา เป็นหลุมเป็นบ่อมาก)
- 2) เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนนเพื่อความปลอดภัยของประชาชน
- 3) การประชาสัมพันธ์กิจกรรม ต่างๆ ของอบต.ไม่ทั่วถึง
- 4) บริเวณจุดพื้นที่บ้านนา น้ำประปาไม่ไหล และยังไม่ได้รับการซ่อมแซม

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การเสริมสร้างความรู้การบริหารจัดการขยะ) งานบริการด้านการศึกษา (การบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) และ งานบริการด้านอื่น ๆ (งานบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณา ด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม รมรณรงค์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและ ชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป