



องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา
อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ 2563

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ 2563 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.20 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.90 จบการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 37.20 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 48.20

ประชาชนส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมา งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 49.00 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 26.70 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.80 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 22.30 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 21.30 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 20.00 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 12.80 งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 9.00 และงานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทา สาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความ พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (การรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (การรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็น ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ให้บริการในปีงบประมาณ 2563

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 96.40 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านอื่น ๆ (การรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานบริการด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เป็นมิตร ทำงานเป็นขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และประทับใจการดูแลเอาใจใส่ประชาชน การเข้าถึงชุมชน และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน อีกทั้งยังประทับใจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ดูแลเอาใจใส่เด็กเป็นอย่างดีและทั่วถึง นอกจากนี้ยังรวมถึงการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย ของเจ้าหน้าที่ อสม.

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ควรปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน และเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน เพื่อความปลอดภัยของประชาชน นอกจากนี้ยังรวมถึง ควรส่งเสริมอาชีพของคนในชุมชนเพื่อมีรายได้เสริมจากอาชีพเกษตรกรรม

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนในชุมชนตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล แทนรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นส่วนราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรณีนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ประชาชน ในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ในเรื่องของ 1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน 2) การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน 3) การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามอง และติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม /ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป 3) การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด 5) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กติกากา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมเรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้ เป็นที่พึงของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นที่เป็น "ประชาธิปไตย" และที่ประชาชนมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในท้องถิ่นนั้น (สำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย สืบค้นจาก <http://advisor.anamai.moph.go.th>)

องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีการให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามที่ ก.พ.ร. กำหนด ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ
 - 1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่

ขอบเขตของการสำรวจ

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งมุ่งศึกษาขอบเขตเนื้อหา ดังนี้
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ

1.1.1 เพศ

- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 ระดับการศึกษา
- 1.1.4 อาชีพ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 งาน ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
- 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการงานด้านอื่นๆ (การรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

1.4 ปัญหาและข้อเสนอนี้แตกต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่

2. ศึกษาโดยการสอบถามผู้ที่เคยใช้บริการด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ที่มีครัวเรือนหรือสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา

3. ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 3.1 ประชาชนผู้มารับบริการ
- 3.2 เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ซึ่งไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา)

3.3 หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ

3.4 หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ

4. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้กำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973P.125) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น
- 2. การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ
- 3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอลำปาง จังหวัดกระบี่
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอลำปาง จังหวัดกระบี่
3. ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอลำปาง จังหวัดกระบี่

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล
หน้าเขา ให้บริการในปีงบประมาณ 2563 จำแนกตามงาน 4 งาน ได้แก่

4.1 งานบริการด้านเทคนิคและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ
95.80

4.2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40

4.3 งานบริการด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40

4.4 งานบริการด้านอื่น ๆ

ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20

(การรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

สูตรการคำนวณ

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\ &= \frac{95.80 + 96.40 + 96.40 + 96.20}{4} \end{aligned}$$

$$= 96.20 \%$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่

1) เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นมิตร ทำงานเป็นขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความ
สะดวก รวดเร็ว

2) ประทับใจการดูแลเอาใจใส่ประชาชน การเข้าถึงชุมชน และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ
ชุมชน

3) ประทับใจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ดูแลเอาใจใส่เด็กเป็นอย่างดีและทั่วถึง

4) ประทับใจการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย ของเจ้าที่ อสม.

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

- 1) ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน
- 2) เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนนเพื่อความปลอดภัยของประชาชน
- 3) ควรส่งเสริมอาชีพของคนในชุมชนเพื่อมีรายได้เสริมจากอาชีพเกษตรกรรม

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านเทคนิคและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และ งานบริการงานด้านอื่นๆ (การรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม อนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

สรุป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ โดยทำการสำรวจจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 ตัวอย่าง สรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.20 อายุระหว่าง 41–50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.90 จบการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 37.20 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 48.20

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ

ประชาชนส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมา งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 49.00 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 26.70 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.80 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 22.30 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 21.30 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 20.00 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 12.80 งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 9.00 และงานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (การรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ

4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็น ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (การรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลหน้าเขา ให้บริการในปีงบประมาณ 2563 จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่องานต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านอื่น ๆ (การรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานบริการด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการรับบริการทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลหน้าเขา อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่

- 1) เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นมิตร ทำงานเป็นขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว
- 2) ประทับใจการดูแลเอาใจใส่ประชาชน การเข้าถึงชุมชน และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ ชุมชน
- 3) ประทับใจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ดูแลเอาใจใส่เด็กเป็นอย่างดีและทั่วถึง
- 4) ประทับใจการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย ของเจ้าหน้าที่ อสม.

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าเขา ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่

- 4) ปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านเพื่อความสะดวกในการสัญจรของประชาชน
- 5) เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนนเพื่อความปลอดภัยของประชาชน
- 6) ควรส่งเสริมอาชีพของคนในชุมชนเพื่อมีรายได้เสริมจากอาชีพเกษตรกรรม

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในต่อขั้นตอนการ ให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความ พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านเทศกิจและป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และ งานบริการงานด้านอื่นๆ (การรับรอง

ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม อนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป