



องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2562

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทำการสำรวจจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง สรุปผลเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.04 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.62 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 51.95 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 51.17

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ในงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมารับบริการจากงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 50.70 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 46.30 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.50 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 40.00 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 39.50 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 35.00 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 33.80 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 32.50 และงานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 21.30 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่

3.1 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.5 ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ ให้บริการในปีงบประมาณ 2561 จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่องานต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้ หรือภาษี และงานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการรับบริการทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.24 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการเป็นกันเอง

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาไม้ไผ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

1) หน่วยงานควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การจัดกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ให้แก่คนในชุมชนทราบอย่างทั่วถึง

2) ควรมีการบริการถึงขยะสำหรับชาวบ้าน/ชุมชน เพื่อความสะดวกในการทิ้งขยะ และควรมีการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ

3) ควรมีการปรับปรุงถนนหนทางที่ชำรุด เพื่อความปลอดภัยในการสัญจร

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการประชาชน 5 งาน ได้แก่ งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านรายได้หรือภาษีงานบริการด้านการศึกษา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่หน่วยงานควรพิจารณาด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนใน ทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่าง หน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การส่งเสริม อนุรักษ์ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้มีชื่อเสียง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป